



ПРАВИТЕЛЬСТВО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01 октября 2018 г.

№ 594

О внесении изменений в постановление Правительства Калужской области от 15.01.2013 № 5 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Калужской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Калужской области» (в ред. постановления Правительства Калужской области от 10.09.2013 № 466)

В соответствии с Законом Калужской области «О нормативных правовых актах органов государственной власти Калужской области» Правительство Калужской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Внести в постановление Правительства Калужской области от 15.01.2013 № 5 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Калужской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Калужской области» (в ред. постановления Правительства Калужской области от 10.09.2013 № 466) (далее – постановление) следующие изменения:

1. Заголовок постановления изложить в следующей редакции: «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Калужской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Калужской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников».

2. Преамбулу постановления изложить в следующей редакции:

«В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления

Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 05.12.2014 № 1327, от 14.11.2015 № 1232, от 08.12.2016 № 1317, от 25.10.2017 № 1296, от 13.06.2018 № 676) Правительство Калужской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**».

3. Пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Калужской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Калужской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников согласно приложению к настоящему постановлению.».

4. Приложение «Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Калужской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Калужской области» к постановлению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

Губернатор Калужской области



А.Д. Артамонов

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ
ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ
ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ, А ТАКЖЕ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО
ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ И ЕГО РАБОТНИКОВ**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Калужской области (далее – орган исполнительной власти) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Калужской области (далее – государственные гражданские служащие), а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон).

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти, многофункциональный центр, предоставляющие государственные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также можно подать в орган исполнительной власти, осуществляющий функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), или иному должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Калужской области на рассмотрение жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «г» пункта 6 настоящего Положения);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

в) государственной информационной системы Калужской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области» (далее – Региональный портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом исполнительной власти, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается непосредственно руководителю органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом Калужской области, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра,

перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом исполнительной власти (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти.

11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Калужской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области;

ж) отказ органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

12. Органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы исполнительной власти и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 2.13 Закона Калужской области «Об административных правонарушениях в Калужской области», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в орган исполнительной власти Калужской области, уполномоченный на проведение экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Калужской области.

14. Органы исполнительной власти, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально отчетности о полученных и

рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) в орган исполнительной власти, уполномоченный на проведение экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг, разработанных органами исполнительной власти Калужской области.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом исполнительной власти, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «г» пункта 6 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа исполнительной власти, предоставляющего услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.»

