



ПРАВИТЕЛЬСТВО МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «26» августа 2022 г. № 707-пп

г. Магадан

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Магаданской области и их должностных лиц, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Магаданской области и их работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Магаданской области,

Правительство Магаданской области **п о с т а н о в л я е т**:

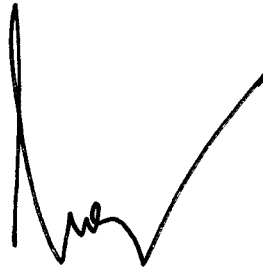
1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Магаданской области и их должностных лиц, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Магаданской области и его работников (далее – Положение), согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Органам исполнительной власти Магаданской области, предоставляющим государственные услуги и их должностным лицам, многофункциональному центру предоставления государственных и муниципальных услуг Магаданской области и его работникам

обеспечить прием и рассмотрение жалоб заявителей в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

Губернатор
Магаданской области

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'N' followed by a series of loops and a final upward stroke.

С.К. Носов

УТВЕРЖДЕНО
к постановлению Правительства
Магаданской области
от «26» августа 2022 г. № 707-пп

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие) органов исполнительной власти
Магаданской области и их должностных лиц, многофункционального
центра предоставления государственных и муниципальных
услуг Магаданской области и его работников

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Магаданской области, предоставляющих государственные услуги и их должностных лиц, Магаданского областного государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Магаданской области» (далее - МФЦ) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ).

1.2. Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Магаданской

области и их должностных лиц по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Магаданской области и их должностных лиц, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Особенности порядка подачи жалоб

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу, Правительство Магаданской области, МФЦ, министерство труда и социальной политики Магаданской области, осуществляющее полномочие учредителя МФЦ (далее - учредитель МФЦ).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Магаданской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, подаются руководителю органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подаются учредителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Правительства Магаданской области, органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу в

региональной информационной системы «Открытый регион», федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ, работника МФЦ, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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.

2.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом исполнительной власти Магаданской области, предоставляющим государственную услугу, МФЦ 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 государственной услуги.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Правительством Магаданской области по адресу нахождения Правительства Магаданской области.

Время приема жалоб Правительством Магаданской области должно совпадать со временем работы Правительства Магаданской области.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ по адресу нахождения учредителя МФЦ.

Время приема жалоб учредителем МФЦ должно совпадать со временем работы учредителя МФЦ.

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.

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

а) официального сайта Правительства Магаданской области, органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, учредителя МФЦ в региональной информационной системе «Открытый регион», официального сайта МФЦ;

б) электронной почты Правительства Магаданской области, органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ;

в) ЕПГУ.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.3 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при

этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

3. Особенности порядка рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба рассматривается органом исполнительной власти Магаданской области, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Магаданской области, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя органа исполнительной власти, жалоба рассматривается Правительством Магаданской области с учетом особенностей, предусмотренными настоящим Положением.

3.2. Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим государственную услугу, порядок которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ жалоба может быть подана учредителю МФЦ и подлежит рассмотрению с учетом особенностей, предусмотренными настоящим Положением.

3.3. Жалоба, поступившая в Правительство Магаданской области, уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ подлежит регистрации в течении одного рабочего дня после ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Магаданской области, органом исполнительной власти Магаданской области, предоставляющим государственную услугу, уполномоченными на ее рассмотрение, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу,

МФЦ, Правительство Магаданской области, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, указанный орган, МФЦ, Правительство Магаданской области соответственно регистрируют и направляют жалобу не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации уполномоченному на ее рассмотрение органу исполнительной власти Магаданской области, предоставляющему государственную услугу, МФЦ, в Правительство Магаданской области, информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

3.4. 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.

3.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу и их должностных лиц, может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

3.6. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего Положения, в случае необходимости – с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры в соответствии с действующим законодательством;

в) направляют заявителю в письменном виде и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ о результате рассмотрения жалобы;

г) направляют жалобы в уполномоченные на их рассмотрение органы исполнительной власти Магаданской области в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Положения.

3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.8. Правительство Магаданской области, органы исполнительной власти Магаданской области, предоставляющие государственные услуги, учредитель МФЦ, МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах этих органов и организаций в региональной информационной системе «Открытый регион», в ЕПГУ;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления

МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.9. В случае обжалования отказа Правительства Магаданской области, органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, МФЦ и его работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.10. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ Правительство Магаданской области, уполномоченный на рассмотрение орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

3.11. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа.

3.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом исполнительной власти Магаданской области, предоставляющим государственную услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

3.13. Помимо сведений, указанных в пункте 3.12 настоящего Положения, в ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа исполнительной власти Магаданской

области, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявших решение по жалобе;

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

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.

3.14. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

3.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, подписывается Губернатором Магаданской области, его заместителем, курирующим сферу деятельности органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу подписывается руководителем органа исполнительной власти Магаданской области, предоставляющего государственную услугу, или его заместителем, в случае отсутствия руководителя органа

исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подписывается руководителем учредителя МФЦ или его заместителем, в случае отсутствия руководителя учредителя МФЦ.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подписывается руководителем МФЦ или его заместителем, в случае отсутствия руководителя МФЦ.

3.16. Правительство Магаданской области, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти Магаданской области, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ отказывают 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;

г) доводы, изложенные в жалобе, не нашли своего подтверждения.
