



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ПРАВИТЕЛЬСТВЭМ И
УНАФЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРАВИТЕЛЬСТВОСУНУ
БЕГИМИ**

15 мая 2020 г.

№ 100-ПП

г. Нальчик

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики и его работников и о признании утратившими силу некоторых актов Правительства Кабардино-Балкарской Республики

В соответствии с частью 4 статьи 11² Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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, наделённых в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных

частью 1¹ 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» Правительство Кабардино-Балкарской Республики **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики и его работников.

2. Признать утратившими силу:

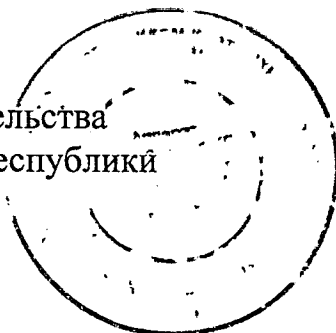
постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 июля 2011 г. № 220-ПП «Об организации деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт» (Официальная Кабардино-Балкария, 2011, № 32);

постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 7 декабря 2011 г. № 380-ПП «О деятельности по выпуску, выдаче и обслуживанию универсальных электронных карт в Кабардино-Балкарской Республике» (Официальная Кабардино-Балкария, 2011, № 50);

постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 июня 2012 г. № 163-ПП «О Порядке выдачи (доставки) универсальных электронных карт, выпускаемых и выдаваемых по заявлениям граждан» (Официальная Кабардино-Балкария, 2012, № 26);

постановление Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 21 февраля 2013 г. № 46-ПП «О Правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и их должностных лиц либо государственных гражданских служащих» (Официальная Кабардино-Балкария, 2013, № 8).

Председатель Правительства
Кабардино-Балкарской Республики



А. Мусуков

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Кабардино-Балкарской Республики
от 15 мая 2020 г. № 100-ПП

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики и его работников

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики (далее – органы) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее – многофункциональный центр) и его работников, принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления государственных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на порядок подачи и рассмотрения жалоб, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра 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 и (или) организацию в соответствии с пунктом 15 настоящего Положения.

3. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, многофункционального центра, его должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, многофункционального центра, его должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

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

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, 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.

5. Жалобы подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2¹ Федерального закона от 27 июля 2010 г.

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением, а также административными регламентами предоставления соответствующих государственных услуг в Кабардино-Балкарской Республике (далее – административные регламенты).

б. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении государственных услуг в Кабардино-Балкарской Республике, в том числе с запросами о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексными запросами) (далее – заявители) вправе обратиться с жалобами в случае нарушения стандарта предоставления государственной услуги в Кабардино-Балкарской Республике (далее – государственные услуги), нарушения установленного порядка предоставления государственной услуги, включая:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами) для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами) 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, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами);

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами);

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам

предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами);

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

7. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работников в случаях, указанных в подпунктах «б», «д», «ж», «и», «к» пункта 6 настоящего Положения, допускается, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, в соответствии с нормативными правовыми актами возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

8. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, государственных — гражданских — служащих — Кабардино-Балкарской Республики при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

9. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных — гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики (кроме руководителей) органов подаются в соответствующий орган.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа подаются в Правительство Кабардино-Балкарской Республики

и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра подаются в многофункциональный центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в Министерство экономического развития Кабардино-Балкарской Республики, являющееся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра) и подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

10. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме одним из следующих способов:

жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики – при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников – при личном приеме заявителя, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

11. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения органа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе через многофункциональный центр, а также жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы

заявителем в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

Время приема жалоб, подаваемых в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, должно совпадать:

в органах, учредителе многофункционального центра – со временем работы соответствующих органов, учредителя многофункционального центра;

в многофункциональном центре – со временем работы соответствующих территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.

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

13. Жалобы могут быть поданы заявителем через своего представителя. В этом случае представителем заявителя должен быть представлен документ (документы), подтверждающий (подтверждающие) полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа (таких документов) представляются:

а) если заявителем является физическое лицо:

для представителя физического лица по доверенности – доверенность, подписанная физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

для законного представителя физического лица (если последний не полностью дееспособен) – документы, подтверждающие права законного представителя;

для многофункционального центра – копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса);

б) если заявителем является юридическое лицо:

для физического лица, имеющего право действовать от имени заявителя без доверенности (далее – руководитель организации) – заверенная заявителем копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

для представителя юридического лица по доверенности – доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом в соответствии с законом и учредительными документами юридического лица;

для многофункционального центра – копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных

и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса).

14. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 10 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

15. Жалоба должна содержать следующую информацию:

а) наименование органа, фамилия и инициалы должностного лица органа либо государственного гражданского служащего Кабардино-Балкарской Республики, наименование многофункционального центра, фамилия и инициалы его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона (номера контактных телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, должностного лица, государственного гражданского служащего Кабардино-Балкарской Республики, многофункционального центра, его работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, должностного лица, государственного гражданского служащего Кабардино-Балкарской Республики, многофункционального центра, его работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

16. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 15 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

17. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

18. В случае если жалоба подана заявителем в орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченные

на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

19. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кабардино-Балкарской Республики, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром в уполномоченные на их рассмотрение органы не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

20. При рассмотрении жалобы должностное лицо:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

б) запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

21. Срок рассмотрения жалобы (в том числе срок принятия решения по жалобе и срок направления ответа заявителю) не может превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, предусмотренных подпунктами «г» и «ж» пункта 6 настоящего Положения, – 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Срок рассмотрения жалобы, которая была перенаправлена в соответствии с требованиями пункта 18 настоящего Положения или которая была подана через многофункциональный центр и передана многофункциональным центром в соответствии с требованиями пункта 19 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, многофункциональном центре, учредителем многофункционального центра.

22. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств; взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики (в том числе административными регламентами);

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

23. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано заявителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением, или оспорено в судебном порядке.

24. При принятии решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, который содержит:

а) наименование органа (многофункционального центра), а также должность рассмотревшего жалобу, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии);

в) фамилию, имя и отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица;

г) номер, дату, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

д) основания для принятия решения по жалобе;

е) принятое решение по жалобе.

25. В случае удовлетворения жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

указывается информация о действиях, осуществляемых органом, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, в том числе срок устранения выявленных нарушений прав заявителя;

приносятся извинения за доставленные неудобства;

указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения результата государственной услуги.

26. В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

сообщается информация о порядке обжалования принятого решения.

27. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии

с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае признания жалобы необоснованной должностное лицо, рассматривающее жалобу, подготавливает мотивированный ответ на жалобу.

28. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа.

Ответ в электронной форме подписывается квалифицированной электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу.

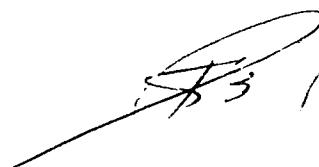
29. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

30. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, 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.

31. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

 (Александр В. М.)
14.05.2020