



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.02.2019 № 57-п

г. Иваново

О внесении изменений в постановление Правительства Ивановской области от 28.05.2013 № 193-п «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ивановской области при предоставлении государственных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением 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 целях приведения нормативного правового акта Ивановской области в соответствие с законодательством Российской Федерации Правительство Ивановской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление Правительства Ивановской области от 28.05.2013 № 193-п «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ивановской области при предоставлении государственных услуг» следующие изменения:

1.1. Наименование постановления изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ивановской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг».

1.2. Пункты 1 и 2 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ивановской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - Порядок) (прилагается).

2. Исполнительным органам государственной власти Ивановской области, предоставляющим государственные услуги, многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечить прием и рассмотрение жалоб заявителей в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.».

1.3. Приложение к постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

**Губернатор
Ивановской области**



С.С. Воскресенский

Приложение к постановлению
Правительства Ивановской области
от 25.02.2019 № 57-п

Приложение к постановлению
Правительства Ивановской области
от 28.05.2013 № 193-п

П О Р Я Д О К

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
исполнительных органов государственной власти Ивановской области
и их должностных лиц, государственных гражданских служащих
исполнительных органов государственной власти
Ивановской области, а также многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг и их
работников при предоставлении государственных услуг**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Ивановской области, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

2. Жалоба подается в соответствующий исполнительный орган государственной власти Ивановской области, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается в вышестоящий орган – Правительство Ивановской области (далее – вышестоящий орган).

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ивановской 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, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего исполнительного органа государственной власти Ивановской области (далее – государственный служащий), МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ. 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 органом, 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 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 МФЦ в месте фактического нахождения учредителя МФЦ.

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

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо государственной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг» (далее – Региональный портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их должностных лиц и работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, 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, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных служащих. В случае если обжалуются решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган и рассматривается им с учетом требований, установленных настоящим Порядком.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ жалоба подается учредителю МФЦ или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом Ивановской области, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий

государственную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ либо вышестоящий орган.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, вышестоящем органе, МФЦ, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя МФЦ.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка 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) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц либо государственных служащих может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу.

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) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Ивановской 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 Ивановской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ивановской области;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, работника МФЦ 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) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Ивановской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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»;

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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, 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. Орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган, МФЦ, учредителю МФЦ в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка.

13. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих, МФЦ, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальном сайте, на Едином портале, либо на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих, МФЦ, их должностных лиц, 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;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (должностному лицу, входящему в структуру Правительства Ивановской области, в соответствии с распределением обязанностей осуществляющему непосредственный контроль за деятельностью и координацию работ соответствующего органа, предоставляющего государственную услугу), учредителю МФЦ отчетности о полученных и

рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган, МФЦ, учредителю МФЦ, 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, вышестоящим органом, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, МФЦ, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган, МФЦ, учредитель МФЦ принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего государственную услугу, вышестоящего органа, МФЦ, учредителя МФЦ.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредитель МФЦ принимают меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, вышестоящего органа, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную

услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

ж) в случае если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

з) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, вышестоящего органа, МФЦ, учредителя МФЦ.

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, предоставляющего государственную услугу, вышестоящего органа, МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, вышестоящий орган, 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 Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган, МФЦ, учредитель МФЦ 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 (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Орган, предоставляющий государственную услугу, вышестоящий орган, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.