



**МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Минсоцразвития Оренбургской области)

П Р И К А З

21.11.2023 № 804

г. Оренбург

Об организации работы по
рассмотрению обращений
контролируемых лиц, поступивших в
подсистему досудебного обжалования

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить перечень должностных лиц министерства социального развития Оренбургской области, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.

4. Обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
6. Приказ вступает в силу после дня официального опубликования.

Министр



Е.А.Сладкова

Перечень должностных лиц министерства социального развития
Оренбургской области, ответственных за работу по рассмотрению обращений
контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования

№	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.	Руководство министерства социального развития Оренбургской области	Первый заместитель министра
2.	Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования; обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.	Отдел внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан	Начальник отдела
3.	Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования; обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках	Отдел информационных технологий и информационной безопасности	Эксперт

	функционирования подсистемы досудебного обжалования; обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования.		
4.	Обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.	Отдел внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан	Начальник отдела, заместитель начальника отдела, консультант

Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования

I. Общие положения.

Нормативное регулирование работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – подсистема ДО) предусмотрено Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее - от 31.07.2020 № 248-ФЗ) и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами.

Подсистемой ДО предусмотрена следующая схема организации работы должностных лиц и их функционал:

Администратор:

1. Создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб.
2. Настройка и загрузка шаблонов документов.
3. Настройка личного кабинета контрольного (надзорного) органа.
4. Настройка информации о виде контроля (надзора), заполнение справочников для федеральной государственной информационной системы «Единая система нормативной справочной информации».

Секретарь:

1. Назначение и переназначение жалобы на исполнителя.
2. Обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

Руководитель:

1. Назначение жалобы на исполнителя.
2. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение.
3. Принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы.
4. Принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения.
5. Принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы.
6. Запрос дополнительной информации по жалобе.
7. Принятие итогового решения по жалобе.
8. Продление срока рассмотрения жалобы.

Инспектор:

1. Подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы.
2. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение.
3. Подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения.
4. Подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы.
5. Запрос дополнительной информации по жалобе.
6. Подготовка проекта итогового решения по жалобе.
7. Продление срока рассмотрения жалобы.

В министерстве социального развития Оренбургской области (далее – Министерство), с учетом ролевой модели должностных лиц и их функционала в подсистеме ДО, должностным регламентом Министерства определяются следующие полномочия должностных лиц:

Координатор (Первый заместитель министра):

1. Обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений Министерства, действий (бездействие) его должностных лиц.
2. Обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения Министерства, действия (бездействие) его должностных лиц.
3. Обеспечивает в Министерстве принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.
4. Обеспечивает в Министерстве рассмотрение и подписание решений по жалобе.

Руководитель (Начальник отдела внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан):

1. Обеспечивает в Министерстве назначение и переназначение исполнителя по жалобе.
2. Обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.
3. Обеспечивает в Министерстве рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам.

Инспектор (Начальник отдела внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан, заместитель начальника отдела внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан; консультант отдела внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания

граждан):

Обеспечивает в Министерстве рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам.

Администратор (Эксперт отдела информационных технологий и информационной безопасности):

1. Обеспечивает в Министерстве настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.
2. Обеспечивает в Министерстве формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.
3. Обеспечивает в Министерстве информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

Организация работы по подключению к подсистеме досудебного обжалования в Оренбургской области.

Согласно постановлению Правительства Оренбургской области от 14.10.2021 № 946-пп «Об организации работы по осуществлению регионального государственного контроля (надзора) с использованием государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в Оренбургской области» в Оренбургской области (далее – ГИС ТОР КНД) определены:

1. Министерство цифрового развития и связи Оренбургской области координатором ГИС ТОР КНД, ответственным за организацию внедрения в Оренбургской области механизма досудебного обжалования в подсистеме досудебного обжалования информационной системы (далее - подсистема ДО), организацию загрузки справочников, необходимых для осуществления работы в подсистеме ДО, в информационную систему, обеспечение регистрации администраторов в подсистеме ДО.
2. Аппарат Губернатора и Правительства Оренбургской области - методологом информационной системы, ответственным за представление в Министерство экономического развития Российской Федерации информации о ходе подключения органов исполнительной власти Оренбургской области, выполняющих контрольную (надзорную) деятельность, к подсистеме ДО.
3. Государственное бюджетное учреждение «Центр информационных технологий Оренбургской области» - администратором информационной системы.

II. Работа в подсистеме досудебного обжалования

Авторизация в подсистеме ДО осуществляется посредством ЕСИА.

Для входа в подсистему ДО, сотрудники Министерства должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

Жалобы, поступающие с портала www.gosuslugi.ru (далее – Госуслуги) в Министерство, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно начальнику отдела внутреннего финансового аудита, государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания граждан с ролью «Руководитель».

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ.

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения недостаточно данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Согласовывать проекты решений по жалобе может «Руководитель» или «Инспектор».

Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации.

Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения Министерства, действия (бездействие) их должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория имеет следующие особенности:

1. Инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы.
2. Такие жалобы не содержат приложенных ходатайств.
3. По итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

Жалоба подается руководителем или представителем юридического лица, индивидуальным предпринимателем, гражданином. На портале Госуслуги реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

Для делегирования полномочий другому сотруднику необходимо перейти в профиль организации юридического лица (индивидуального предпринимателя) в ЕСИА (<https://esia.gosuslugi.ru/>).

Далее нужно перейти в пункт «Доступы и доверенности». Нажать кнопку «Создать доверенность».

Далее необходимо выбрать сотрудника организации юридического лица (индивидуального предпринимателя) или руководителя другой организации.

Выбрать тип полномочия — наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отправить заявление от имени руководителя организации.

Жалоба подается на:

1. Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия.
2. Акт контрольного (надзорного) мероприятия.
3. Предписание об устранении выявленных нарушений.
4. Действия (бездействие) должностного лица Министерства в рамках контрольного (надзорного) мероприятия.
5. Процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия.
6. Принятое решение по ранее поданной жалобе.
7. Нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут отдельно направить ходатайство о продлении срока его исполнения.

Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке

Жалобы на решения Министерства, действия (бездействие) их должностных лиц, поступающие с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ, в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

Типовой ответ при подаче жалобы в бумажном виде

Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений Министерства, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ.

В соответствии со статьей 40 Закона о государственном контроле жалоба подается контролируемым лицом в Министерство в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.

Назначение исполнителя

Жалобы, поступающие с портала Госуслуги в Министерство, должны быть распределены по исполнителям.

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «Назначить исполнителя».

В открывшемся окне выберите исполнителя по жалобе из списка или найдите его по ФИО с помощью поля поиска. Далее нажмите на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращает вас в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменился на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. Если вы приняли решение о смене исполнителя по жалобе, то это можно сделать с помощью кнопки «Изменить исполнителя».

Отказ от рассмотрения жалобы

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, нажмите на кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выберите причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполните поле «Обоснование принятого решения».

Для выбора сотрудников Министерства, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, нажмите на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого нажмите на кнопку «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, нажмите на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

Кнопка «Прикрепить файл» используется в том случае, если у вас не настроен шаблон решений администратором. В таком случае для направления решения на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению нажмите на кнопку «Отправить».

В карточке записи о жалобе появится информация об отказе в рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Отозвать».

Рассмотрение жалобы

Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то можно перейти на следующий этап работы – рассмотрение жалобы. Для перехода нажмите на кнопку «Перейти к рассмотрению». Обращаем внимание, что перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «Проверка» на «На рассмотрении». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия:

1. «Приостановить исполнение обжалуемого решения».
2. «Принять итоговое решение».
3. «Запросить дополнительную информацию».

Ходатайство о приостановлении исполнения обжалуемого решения можно рассмотреть, как на этапе проверки, так и на этапе рассмотрения жалобы, но при этом нужно учитывать регламентный срок, отведенный на рассмотрение ходатайства.

Запрос дополнительной информации по жалобе

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» укажите перечень запрашиваемых документов и заполните поле «Обоснование принятого решения». Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Отсчет дней, отведенных для принятия решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечению срока отправки, если заявитель не отправит документы.

Действия исполнителя при поступлении дополнительных документов по инициативе заявителя

При необходимости, заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

Принятие итогового решения по жалобе

После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «Принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

Согласование и подписание решений по жалобе

В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется

согласование документа» доступны следующие функции:

1. «Предпросмотр».
2. «Согласовать».
3. «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы вы можете сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы укажите причину для доработки и нажмите на кнопку «Отправить на доработку».

Функция «Согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы нажмите на кнопку «Согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у «Координатора» отобразится блок «Требуется подписание документа». При подписании документа руководитель может также, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания. Если замечаний к проекту решения нет, проект решения можно подписать.

Для подписания документа Вам потребуется установленный сертификат электронной подписи.

В случае, если до принятия решения по жалобе от контролируемого лица, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы, по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

В случае нарушения нормативного срока рассмотрения жалобы (20 рабочих дней) необходимо установление причин указанного нарушения, в случае наличия вины – привлечение должностных лиц к ответственности. В дальнейшем необходимо реализовать корректирующие действия, направленные на недопущение возникновения нарушения в будущем.

Работа с информационной панелью (дашбордом)

Дашборд руководителя Министерства – информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам и для планирования и анализа результатов. На дашборде демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам и так далее.