



# ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

6 августа 2019 г.

№ 382-П

Экз. № \_\_\_\_\_

г. Ульяновск

### О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Правительства Ульяновской области

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

1. Внести в постановление Правительства Ульяновской области от 24.07.2013 № 316-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области» следующие изменения:

1) заголовок дополнить словами «, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и его работников»;

2) пункт 1 после слов «государственных гражданских служащих Ульяновской области» дополнить словами «, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и его работников»;

3) Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области изложить в следующей редакции:

«УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства  
Ульяновской области  
от 24 июля 2013 г. № 316-П

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия**  
**(бездействие) исполнительных органов государственной власти**

**Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и его работников**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области (далее – органы, предоставляющие государственные услуги) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области (далее – государственные служащие), а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее также – многофункциональный центр) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), с учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалоба подаётся в письменной форме, в том числе при личном приёме заявителя, или в электронной форме.

3. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица, органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего при предоставлении государственной услуги подаются руководителю органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Ульяновской области и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в Правительство Ульяновской области, являющееся учредителем многофункционального центра.

4. Жалоба должна содержать:

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

2) 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 «в» пункта 7 настоящего Положения);

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

4) 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5) подпись заявителя.

5. В случае если жалоба подаётся 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:

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

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

3) 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.

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

Время приёма жалоб должно совпадать с временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

Приём жалоб в письменной форме осуществляется Правительством Ульяновской области в месте его фактического нахождения.

Время приёма жалоб Правительством Ульяновской области должно совпадать с временем работы Правительства Ульяновской области.

7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официальных сайтов органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершённых 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».

8. Жалоба, поданная в виде электронного документа, должна быть подписана усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, если заявителем является физическое лицо, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, если заявителем является юридическое лицо.

Документы, прилагаемые к жалобе, поданной в электронной форме, также должны быть представлены в виде электронного документа и заверены юридическим или физическим лицом соответственно усиленной квалифицированной электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15<sup>1</sup> Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объёме в порядке, определённом частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Ульяновской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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 Ульяновской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона;

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими 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, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) 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 Ульяновской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона;

10) 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)

многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объёме в порядке, определённом частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона.

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 3 настоящего Положения, в течение трёх рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на её рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области. При этом заявитель должен быть в письменной форме проинформирован о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, Правительстве Ульяновской области.

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.

11. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области, подлежит регистрации в порядке и сроки, установленные нормативным правовым актом (локальным нормативным актом) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Правительства Ульяновской области.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченными на её рассмотрение органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

12. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, государственных служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает её передачу в уполномоченный на её рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

13. Правительство Ульяновской области, органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают приём, рассмотрение жалоб и направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы в соответствии с требованиями настоящего Положения.

14. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра осуществляет Председатель Правительства Ульяновской области, а в случае его отсутствия – первый заместитель Председателя Правительства Ульяновской области.

Жалоба, поступившая в Правительство Ульяновской области, в течение одного рабочего дня со дня её регистрации подлежит направлению в Правительственную комиссию по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – Правительственная комиссия) для рассмотрения и дачи рекомендательного заключения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Персональный состав Правительственной комиссии, состоящий из председателя Правительственной комиссии, заместителя председателя Правительственной комиссии, секретаря Правительственной комиссии и членов Правительственной комиссии, утверждается правовым актом Правительства Ульяновской области. Председателем Правительственной комиссии является первый заместитель Председателя Правительства Ульяновской области, который руководит деятельностью Правительственной комиссии и несёт ответственность за выполнение возложенных на неё задач.

Полномочия членов Правительственной комиссии, организация работы Правительственной комиссии определяются регламентом Правительственной комиссии, утверждаемым нормативным правовым актом Правительства Ульяновской области.

Решение по результатам рассмотрения жалобы принимается Председателем Правительства Ульяновской области, а в случае его отсутствия – первым заместителем Председателя Правительства Ульяновской области.

15. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области обеспечивают:

оснащение мест приёма жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, и его

должностных лиц, государственных служащих, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также в государственной информационной системе Ульяновской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ульяновской области»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, государственных служащих, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

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

формирование и представление ежеквартально в срок до 14 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, в Правительственную комиссию отчётности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворённых и неудовлетворённых жалоб) по форме, установленной приложением к настоящему Положению.

16. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 Ульяновской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Правительства Ульяновской области, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его



должностного лица, государственного служащего подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, либо руководителем данного органа.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подписывается Председателем Правительства Ульяновской области, а в случае его отсутствия – первым заместителем Председателя Правительства Ульяновской области.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подписывается руководителем многофункционального центра.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подписывается Председателем Правительства Ульяновской области, а в случае его отсутствия – первым заместителем Председателя Правительства Ульяновской области.

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется в электронной форме.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 7 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

20. Жалоба остаётся без ответа в следующих случаях:

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

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трёх рабочих дней со дня регистрации жалобы.

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения имеющиеся материалы в течение одного рабочего дня со дня принятия органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром,

Правительством Ульяновской области решения об удовлетворении жалобы направляются в контрольное управление администрации Губернатора Ульяновской области для составления протокола об административном правонарушении, предусмотренном статьёй 25 Кодекса Ульяновской области об административных правонарушениях, и его направления в соответствующие органы в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

22. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава преступления имеющиеся материалы в течение одного рабочего дня со дня принятия органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области решения об удовлетворении жалобы направляются органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области в соответствующие органы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к Положению

### ФОРМА

#### отчёта о полученных и рассмотренных жалобах на нарушение порядка предоставления государственных услуг

за \_\_\_ квартал 20\_\_ г.

(наименование исполнительного органа государственной власти Ульяновской области, областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», Правительства Ульяновской области)

№ п/п	Наименование государственной услуги	Количество предоставленных услуг (результат предоставления услуги выдан заявителю) в отчётном периоде	Общее количество жалоб, поданных на предоставленные услуги	Жалобы, поданные на предоставленные услуги										результаты рассмотрения жалоб		
				в том числе по основаниям <*>										удовлетворение жалоб	отказ в удовлетворении жалоб	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1.	Услуга 1															
2.	Услуга 2															

<\*> Основания обжалования в соответствии со статьёй 11<sup>1</sup> Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон):

1 – нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15<sup>1</sup> Федерального закона;

2 – нарушение срока предоставления государственной услуги;

3 – требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области для предоставления государственной услуги;

4 – отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5 – 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 Ульяновской области;

6 – требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области;

7 – отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8 – нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9 – 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 Ульяновской области;

10 – требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.».

2. Внести в постановление Правительства Ульяновской области от 31.10.2012 № 514-П «О Правительственной комиссии по рассмотрению жалоб на решения, принятые руководителями исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги» следующие изменения:

1) заголовок изложить в следующей редакции:

**«О Правительственной комиссии по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих**

**государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;**

2) преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с постановлением Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 № 316-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и его работников», в целях повышения качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Ульяновской области и областным государственным казённым учреждением «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» Правительство Ульяновской области **п о с т а н о в л я е т:**»;

3) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемый Регламент Правительственной комиссии по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;

4) в Регламенте Правительственной комиссии по рассмотрению жалоб на решения, принятые руководителями исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги:

а) наименование изложить в следующей редакции:

**«Регламент Правительственной комиссии по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;**

б) в разделе 1:

в пункте 1.1 слова «, принятые руководителями исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги» заменить словами «и действия (бездействие)

руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;

пункт 1.3 изложить в следующей редакции:

«1.3. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) рассмотрения жалоб, положения настоящего Регламента не применяются.»;

в) в разделе 2 слова «принятых руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, решений» заменить словами «решений и действий (бездействия) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги (далее – руководитель органа, предоставляющего государственную услугу), а также решений и действий (бездействия) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – многофункциональный центр)»;

г) в разделе 3:

пункт 3.1 после слов «государственные услуги» дополнить словами «, многофункциональным центром»;

в пункте 3.2:

подпункт 1 изложить в следующей редакции:

«1) рассматривает жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) руководителей органов, предоставляющих государственные услуги, а также решения и действия (бездействие) многофункционального центра (далее – жалоба);»;

подпункт 2 после слов «государственные услуги,» дополнить словами «многофункционального центра»;

подпункт 6 после слов «государственную услугу,» дополнить словами «руководителя многофункционального центра»;

д) в разделе 4:

пункт 4.4 изложить в следующей редакции:

«4.4. Основанием для проведения заседания Правительственной комиссии является жалоба, поступившая непосредственно в Правительственную комиссию либо через орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр.

Орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, получившие жалобу, направляют жалобу в Правительственную комиссию в течение двух рабочих дней со дня её поступления.»;

в пункте 4.6:

абзац второй изложить в следующей редакции:

«в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы в Правительственную комиссию регистрирует жалобу в журнале учёта жалоб

на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – Журнал) по форме, установленной приложением к настоящему Регламенту;»;

абзац третий после слов «государственную услугу,» дополнить словами «руководителя многофункционального центра»;

пункт 4.7 изложить в следующей редакции:

«4.7. Заседание Правительственной комиссии проводится в присутствии руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра, на действия которых была подана жалоба. При наличии письменной просьбы руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра о рассмотрении указанной жалобы без их участия заседание Правительственной комиссии проводится в их отсутствие. В случае неявки руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра на заседание Правительственной комиссии и отсутствия письменной просьбы руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра о рассмотрении указанной жалобы без его участия рассмотрение жалобы производится в отсутствие руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра.»;

пункт 4.8 после слов «государственную услугу,» дополнить словами «руководителя многофункционального центра»;

пункт 4.9 после слов «государственную услугу,» дополнить словами «многофункционального центра»;

подпункт 1 пункта 4.12 после слов «государственную услугу» дополнить словами «, руководителем многофункционального центра»;

подпункт 3 пункта 4.13 после слов «государственную услугу,» дополнить словами «руководителя многофункционального центра»;

в пункте 4.15 слова «постановлением Правительства Ульяновской области от 21.03.2016 № 109-П» заменить словами «указом Губернатора Ульяновской области от 13.08.2018 № 81»;

пункт 4.17 после слов «государственную услугу,» дополнить словами «руководителю многофункционального центра,»;

в пункте 4.18 слова «областным государственным казённым учреждением «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» заменить словами «многофункциональным центром»;

е) наименование приложения изложить в следующей редакции:

#### **«ФОРМА ЖУРНАЛА**

**учёта жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов государственной власти Ульяновской области,**

предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности  
Председателя  
Правительства области



М.Е.Алексеева