



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.05.2021

№ 287

*О внесении изменений в постановление
Губернатора области от 09.01.2013 № 1*

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» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление Губернатора области от 09.01.2013 № 1 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации области и иных органов исполнительной власти области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих» следующие изменения:

1.1. Заголовок постановления изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации области, органов исполнительной власти области; их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» и его работников».

1.2. В преамбуле слова «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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц» заменить словами «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».

1.3. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации области, органов исполнительной власти области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» и его работников».

1.4. Пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области, курирующего вопросы стратегического развития.».

1.5. Приложение изложить в редакции согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области, курирующего вопросы стратегического развития.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Губернатора области



А.А.Ремига

Приложение
к постановлению администрации
Владимирской области

от 18.05.2021 № 287

**Правила
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) структурных подразделений администрации области,
органов исполнительной власти области, их должностных лиц,
государственных гражданских служащих, а также государственного
бюджетного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
Владимирской области» и его работников (далее – Правила)**

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) структурных подразделений администрации области и органов исполнительной власти области (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц, государственных гражданских служащих, государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – многофункциональный центр) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее — жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

- в администрацию области – на решения и действия (бездействие) руководителей и заместителей руководителей органов исполнительной власти области, руководителей структурных подразделений администрации области;

- в органы, предоставляющие государственные услуги, – на решения и действия (бездействие) государственных гражданских служащих соответствующих органов;

- в многофункциональный центр – на решения и действия (бездействие) его работников.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра может быть подана в Департамент регионального развития Владимирской области (далее – Департамент) 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, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 6 настоящих Правил);

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

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. 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 органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром 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 Департаментом по адресу: 600000, г. Владимир, Октябрьский пр., 21 каб. 419 и электронной почте: drr@avo.ru.

Время приема жалоб Департаментом должно совпадать со временем работы Департамента.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его руководителя и (или) работника);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных 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» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его руководителя и (или) работника).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящих Правил, 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 государственного гражданского служащего. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Правилами.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его руководителя и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана в Департамент и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, Департамент, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, Департамент.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, Департамент, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, Департаменте.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил 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) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской 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, нормативными правовыми актами Владимирской области.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, работника 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) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, Департамент определяют уполномоченных

на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

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, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, Департамент 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, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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), Департамент отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Департамент, 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, Департаментом, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его руководителя и (или) 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Департамент принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Департамента.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Департамент принимают исчерпывающие 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. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте "в" пункта 6 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Департамента, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (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 (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Департамента.

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, многофункционального центра, Департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Департамент 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Департамент 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.

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

