



МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ  
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

*1 февраля 2018 года*

*6* -мпр

Иркутск

О внесении изменений в приказ  
министерства природных ресурсов и  
экологии Иркутской области  
от 3 февраля 2014 года № 4-мпр

В соответствии с Федеральным законом от 29 июля 2017 года № 217-ФЗ «О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 27 августа 2018 года № 996 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», постановления Правительства Иркутской области от 18 октября 2018 года № 750-пп, на основании Положения о министерстве природных ресурсов и экологии Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 29 декабря 2009 года № 392/171-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по согласованию технических проектов разработки месторождений общераспространенных полезных ископаемых и иной проектной документации на выполнение работ, связанных с пользованием участками недр местного значения, утвержденный приказом министерства природных ресурсов и экологии Иркутской области от 3 февраля 2014 года № 4-мпр, следующие изменения:

1) главу 3 изложить в следующей редакции:

**«Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

5. Информация о местонахождении, графике (режиме) работы, справочных номерах телефонов, адресах электронной почты министерства содержится на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://ecology.irkobl.ru> (далее – сайт министерства), в региональной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» (<http://38.gosuslugi.ru>) (далее – региональный портал).

6. Информация о государственной услуге и порядке ее предоставления сообщается:

1) при личных и письменных обращениях заявителей в министерство, включая обращения с использованием средств электронной или телефонной связи;

2) на сайте министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал), на региональном портале;

3) на информационных стендах министерства;

4) путем опубликования в средствах массовой информации;

7. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

8. Информация о ходе предоставления государственной услуги сообщается:

1) при личном обращении заявителя;

2) по электронной почте;

3) по номерам телефонов для справок.

9. Информирование заявителей о государственной услуге и порядке ее предоставления по электронной почте по возможности осуществляется в режиме реального времени или не позднее трех рабочих дней с момента получения сообщения.

10. Письменные обращения (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) об информировании о государственной услуге и порядке ее предоставления рассматриваются работниками министерства с учетом времени подготовки ответа заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Днем регистрации обращения является день его поступления в министерство.

Ответ на обращение, поступившее в министерство, в течение срока рассмотрения обращения направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, переданное при помощи электронной связи, в течение срока рассмотрения обращения направляется с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты, с которого поступило обращение.

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица министерства подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности должностного лица министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть

переадресован на другое должностное лицо министерства или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

12. Если заявителя не удовлетворяет информация, предоставленная должностным лицом министерства, ответственным за предоставление государственной услуги, он может обратиться к начальнику соответствующего отдела, первому заместителю министра природных ресурсов и экологии Иркутской области, министру природных ресурсов и экологии Иркутской области в соответствии с графиком приема заявителей.

13. Министерство предоставляет информацию по следующим вопросам:

- 1) о министерстве, включая информацию о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, контактных телефонах, адресе электронной почты;
- 2) о порядке предоставления государственной услуги и ходе предоставления государственной услуги;
- 3) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 4) о времени приема документов;
- 5) о сроке предоставления государственной услуги;
- 6) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц министерства;

14. На информационных стендах, а также на сайте министерства содержится следующая информация:

- 1) место нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты министерства, адрес сайта министерства;
- 2) перечень заявителей;
- 3) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 4) основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 6) краткое изложение порядка предоставления государственной услуги в текстовом виде;
- 7) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;
- 8) порядок рассмотрения обращений, заявлений, жалоб заявителей;
- 9) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

15. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

актуальность;  
своевременность;  
четкость и доступность в изложении информации;  
полнота информации;  
соответствие информации требованиям законодательства»;

2) индивидуализированный заголовок главы 5 изложить в следующей редакции:

«Глава 5. НАИМЕНОВАНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ»;

3) индивидуализированный заголовок главы 8 изложить в следующей редакции:

«ГЛАВА 8. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ»;

7) пункт 28 дополнить абзацем следующего содержания:

«Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на сайте министерства, региональном портале, а также в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Иркутской области».

8) индивидуализированный заголовок главы 9 изложить в следующей редакции:

«ГЛАВА 9. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И УСЛУГ, КОТОРЫЕ ЯВЛЯЮТСЯ НЕОБХОДИМЫМИ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, ПОДЛЕЖАЩИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕМ, СПОСОБЫ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ»;

9) индивидуализированный заголовок главы 10 изложить в следующей редакции:

«ГЛАВА 10. ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, КОТОРЫЕ НАХОДЯТСЯ В РАСПОРЯЖЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И ИНЫХ ОРГАНОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, И КОТОРЫЕ ЗАЯВИТЕЛЬ ВПРАВЕ ПРЕДСТАВИТЬ, А ТАКЖЕ СПОСОБЫ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМИ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, ПОРЯДОК ИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

3) пункт 33 считать пунктом главы 10.1;

4) индивидуализированный заголовок главы 10.1 изложить в следующей редакции:

«ГЛАВА 10.1. УКАЗАНИЕ НА ЗАПРЕТ ТРЕБОВАТЬ ОТ ЗАЯВИТЕЛЯ»;

10) главу 18 изложить в следующей редакции:

«ГЛАВА 18. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, К ЗАЛУ ОЖИДАНИЯ, МЕСТАМ ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, ИНФОРМАЦИОННЫМ СТЕНДАМ С ОБРАЗЦАМИ ИХ ЗАПОЛНЕНИЯ И ПЕРЕЧНЕМ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КАЖДОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАКОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ УКАЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ ИНВАЛИДОВ

50. Предоставление государственной услуги заявителям при личном обращении осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

51. Вход и выход из министерства оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход в министерство оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании министерства.

52. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом с входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям.

53. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается создание следующих условий доступности здания, в котором министерством предоставляется государственная услуга (далее - здание министерства):

возможность беспрепятственного входа в здание министерства и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории здания министерства в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников министерства, предоставляющих государственную услугу;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания министерства;

содействие инвалиду при входе в здание министерства и выходе из

него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию министерства и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

обеспечение допуска в здание министерства, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда и социальной защиты населения.

54. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в здании министерства.

55. Вход в кабинет оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется предоставление государственной услуги.

Каждое рабочее место работников министерства для предоставления государственной услуги обеспечивается необходимым оборудованием (компьютером, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая информационно-коммуникационную сеть «Интернет», оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, а также стульями и столами, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

56. В помещениях для предоставления государственной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников министерства.

57. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц министерства.

Места ожидания в очереди на прием, подачу документов, необходимых для предоставления государственной услуги, оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями.

Места для заполнения документов оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов.»;

5) главу 19 изложить в следующей редакции:

«Глава 19. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ ЗАЯВИТЕЛЯ С ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ И ИХ

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В МФЦ, ВОЗМОЖНОСТЬ ЛИБО НЕВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЛЮБОМ ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ПО ВЫБОРУ ЗАЯВИТЕЛЯ (ЭКСТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ПРИНЦИП), ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

58. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) соблюдение требований к местам предоставления государственной услуги;

2) возможность представления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов, в том числе через МФЦ;

3) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления и документов;

4) количество заявлений об обжаловании решений и действий (бездействия) работников Центра занятости населения.

58.1. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;

оказание должностными лицами министерства, предоставляющими государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги;

58.2. Взаимодействие заявителя с должностными лицами министерства при предоставлении государственной услуги осуществляется при личном обращении заявителя:

при подаче документов - 1 раз;

при получении документов - 1 раз.

58.3. Информация о ходе предоставления государственной услуги сообщается при личном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок.

58.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений

заявителей являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации о порядке предоставления государственной услуги.

58.5. Возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу отсутствует.»;

б) в пункте 67.1. слова «, и предусматривает четыре этапа» признать утратившими силу;

7) главу 20 дополнить пунктом 61.1. следующего содержания:

«61.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием регионального Портала, а также официального сайта уполномоченного органа в сети «Интернет», предусматривает возможность выполнения следующих административных процедур (действий):

а) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

б) запись на прием в уполномоченный орган для подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

в) взаимодействие уполномоченного органа с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в порядке, установленном законодательством;

г) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

д) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц;

е) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении с заявлением о предоставлении государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой уполномоченным органом модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений с запросом о предоставлении государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.».

14) раздел V изложить в следующей редакции:

**«Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,**



ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МФЦ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКОВ

Глава 29. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ ОБ ИХ ПРАВЕ НА ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И (ИЛИ) РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ (ОСУЩЕСТВЛЕННЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

91. Заявитель имеет право на обжалование решений и (или) действий (бездействия), осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном порядке путем обращения в министерство, Правительство Иркутской области, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти Иркутской области, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ), или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Иркутской области.

92. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями являются решения и (или) действия (бездействие) министерства и (или) должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области при предоставлении государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области для предоставления государственной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

4) 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 Иркутской области;

5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области;

6) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в

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

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

8) 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 Иркутской области;

9) 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 подпунктом 2 пункта 17 настоящего Административного регламента.

**Глава 30. ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, МФЦ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА, ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ГРАЖДАНСКИЕ СЛУЖАЩИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКИ, УПОЛНОМОЧЕННЫЕ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ, КОТОРЫМ МОЖЕТ БЫТЬ НАПРАВЛЕНА ЖАЛОБА ЗАЯВИТЕЛЯ В ДОСУДЕБНОМ (ВНЕСУДЕБНОМ) ПОРЯДКЕ**

94. Заявители могут направить жалобу в досудебном (внесудебном) порядке в министерство (на имя министра), в Правительство Иркутской области, в МФЦ.

95. Рассмотрение жалобы осуществляется:

1) в Правительстве Иркутской области - курирующим заместителем Председателя Правительства Иркутской области или уполномоченным им лицом;

2) в министерстве - министром или уполномоченным им лицом;

3) в МФЦ - руководителем или уполномоченным им лицом.

96. Жалобы на решения, действия (бездействие) министра подаются в Правительство Иркутской области.

97. Жалоба, поступившая в министерство, подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления, и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

98. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 отчет заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

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 гражданского служащего Иркутской области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### Глава 31. СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РЕГИОНАЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ» В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

99. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

- 1) при личных и письменных обращениях заявителей в министерство;
- 2) с помощью телефонной связи (сайт министерства, региональный портал);
- 3) с помощью информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», включая сайт министерства и электронную почту министерства, а также посредством регионального портала;
- 4) путем размещения информации на информационных стендах, размещаемых в помещениях министерства.

100. Жалоба может быть подана одним из следующих способов:

- 1) лично:
  - в министерство по адресу: 664027, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Степана Разина,14;
  - в Правительство Иркутской области по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а;
- 2) через организации почтовой связи:
  - в министерство по адресу: 664027, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Степана Разина,14;
  - в Правительство Иркутской области по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а;

3) с помощью средств электронной связи (посредством использования сайта министерства, регионального портала, путем направление письма на адрес электронной почты министерства (сайт министерства, региональный портал);

4) через МФЦ (при заключении соответствующего соглашения);

5) с помощью средств факсимильной связи по телефону: (3952) 25-99-83.

101. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где гражданин подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

102. Жалоба может быть подана при личном приеме заявителя в соответствии с графиком приема граждан.

1) Прием заявителей осуществляется в министерстве министром или уполномоченным лицом;

103. Прием заявителей проводится по предварительной записи по телефонам министерства (сайт министерства, региональный портал). Работник, осуществляющий запись на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема.

При личном приеме обратившийся заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если жалоба подается представителем заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия данного представителя на осуществление действий от имени заявителя.

104. Дополнительно в письменной жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением и (или) действием (бездействием), обстоятельств, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

105. К письменной жалобе могут быть приложены соответствующие документы и материалы либо их копии, подтверждающие изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов и материалов.

106. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены, заявитель в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых

документы не представлены.

107. При рассмотрении жалобы:

1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием заявителя (его представителя), направившего жалобу;

2) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей.

108. По просьбе заявителя обеспечивается предоставление ему информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

109. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) если доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) министерства и (или) должностных лиц министерства не подтвердились;

2) если жалоба не соответствует требованиям, установленным частью 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

4) наличия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

110. Жалобы не рассматриваются по существу в следующих случаях:

1) если текст жалобы, в том числе фамилия и почтовый адрес, не поддается прочтению;

111. если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу министра и (или) должностного лица министерства а также членов их семей.

112. Жалоба, поступившая в министерство подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

113. В случае обжалования отказа должностного лица министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

114. Жалоба, поступившая в Правительство Иркутской области, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

115. 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 Иркутской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы должностное лицо министерства, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, 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.

116. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

117. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 115 настоящего Административного регламента, заявителю (его представителю) в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

118. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица министерства, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, подавшего жалобу;

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.

119. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 117 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых должностными лицами министерства, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 117 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В целях обоснования и рассмотрения жалобы заявитель вправе обратиться в министерство, Правительство Иркутской области, МФЦ, к учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Иркутской области за получением необходимых документов и информации.

120. Срок направления запрашиваемой информации заявителю составляет 3 рабочих дня со дня регистрации данного запроса.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

- 1) при личных и письменных обращениях заявителей в министерство;
- 2) с помощью телефонной связи (сайт министерства, региональный портал);
- 3) с помощью информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», включая сайт министерства и электронную почту министерства, а также посредством регионального портала;
- 4) путем размещения информации на информационных стендах, размещаемых в помещениях министерства.

**Глава 32. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МФЦ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКОВ**

121. Регулирование порядка досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется в соответствии с:

- 1) Федеральным законом № 210-ФЗ (Российская газета 30.07.2010, № 168);
- 2) постановлением Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года № 526-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области при предоставлении государственных услуг Иркутской области» (Областная, № 115, 15.10.2012).

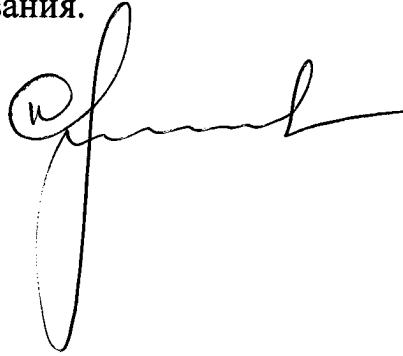
122. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), размещены на региональном портале.».

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней со дня его официального опубликования.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'K' followed by a series of connected loops and a long horizontal stroke extending to the right.

А.В. Крючков