



# УКАЗ

## ГУБЕРНАТОРА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

20 апреля 2016 года

№ 71

г. Омск

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Омской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Омской области

Руководствуясь частью 4 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", абзацем седьмым статьи 2 Закона Омской области "Об отдельных вопросах реализации Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" на территории Омской области", постановляю:

Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Омской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Омской области.

Губернатор Омской области

В.И. Назаров

## ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) органов исполнительной власти Омской области и их  
должностных лиц, государственных гражданских служащих  
органов исполнительной власти Омской области

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Омской области, предоставляющего государственную услугу (далее – орган, предоставляющий услугу), и его должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих услуги, при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

2. Органы, предоставляющие услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для оформления документов;

2) информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт);

3) консультирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) реализацию права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

5) заключение соглашений с уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) о взаимодействии в части осуществления МФЦ передачи жалоб в орган, предоставляющий услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

### II. Особенности подачи жалобы

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

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется один из документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, а именно:

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

2) копия решения о назначении или об избрании (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 осуществляется органом, предоставляющим услугу.

6. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий услугу, в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу (далее – соглашение о взаимодействии), не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7. В электронном виде жалоба подается посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего услугу;

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области".

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 3, 4 настоящего Положения, 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 на нарушение порядка предоставления государственной услуги, оказываемой через МФЦ, рассматривается органом, предоставляющим услугу, в соответствии с настоящим Положением и заключенным соглашением о взаимодействии.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Омской области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган в течение одного рабочего дня со дня ее поступления направляет жалобу в орган, предоставляющий услугу, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

### III. Особенности рассмотрения жалобы

10. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12. Орган, предоставляющий услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете, по тем же основаниям и в отношении тех же лиц;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном настоящим Положением;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее руководителем органа, предоставляющего услугу, в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или электронном виде посредством официального сайта органа, предоставляющего услугу, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" в зависимости от способа подачи жалобы и способа, указанного заявителем в жалобе.

14. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий услугу, принимает меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством.

15. Общий срок рассмотрения жалобы и устранения выявленных нарушений не может превышать срок, установленный Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (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) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);

7) информация о возможности обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом органа, предоставляющего услугу.

18. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего услугу, подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и настоящим Положением.

---