



Взамен разосланного

## АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.10.2018 № 323

г. ПСКОВ

О внесении изменений в постановление Администрации области от 19 июля 2013 г. № 315 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Администрации области от 19 июля 2013 г. № 315 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области» следующие изменения:

1) в постановлении:

а) наименование изложить в следующей редакции:

«Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения

Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»;

б) пункт 1 после слов «государственных гражданских служащих области» дополнить словами «, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»;

в) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. В целях обеспечения приема и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих области, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»:

1) органам исполнительной власти области, предоставляющим государственные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих области в соответствии с Положением;

2) Государственному управлению по связи и массовым коммуникациям Псковской области обеспечить:

а) прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» в соответствии с Положением;

б) прием и рассмотрение государственным бюджетным учреждением Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» жалоб на решения и действия (бездействие) работников

указанного учреждения в соответствии с Положением.»;

г) в пункте 3:

слова «заместителю Губернатора области – Руководителю Аппарата Администрации области Жаворонкову М.К.» заменить словами «Руководителю Аппарата Администрации области Гуляеву Д.Р.»;

дополнить словами «, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»;

д) в пункте 5 слова «заместителя Губернатора области – Руководителя Аппарата Администрации области Жаворонкова М.К.» заменить словами «Руководителя Аппарата Администрации области Гуляева Д.Р.»;

2) в Положении об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области, утвержденном указанным постановлением:

а) наименование изложить в следующей редакции:

«Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»;

б) в пункте 1 после слов «при предоставлении государственных услуг» дополнить словами «, а также государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» (далее также – многофункциональный центр) и его работников»;

в) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган исполнительной власти области, предоставляющий государственную услугу (далее – орган, предоставляющий государственную услугу), многофункциональный центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, подаются в Администрацию области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в Государственное управление по связи и массовым коммуникациям Псковской области (далее также - учредитель многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра.»;

г) в пункте 3:

подпункт «а» после слов «государственного гражданского служащего области,» дополнить словами «многофункционального центра, его руководителя и (или) его работника,»;

подпункт «в» дополнить словами «, многофункционального центра, работника многофункционального центра»;

первое предложение подпункта «г» после слов «государственного гражданского служащего области» дополнить словами «, многофункционального центра, работника многофункционального центра»;

д) подпункт «б» пункта 4 после слов «заверенная печатью заявителя» дополнить словами «(при наличии печати)»;

е) в пункте 5:

в абзаце первом после слов «органами, предоставляющими государственные услуги,» дополнить словами «многофункциональным центром»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения

учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.»;

ж) в пункте б:

подпункт «а» после слов «предоставляющего государственную услугу,» дополнить словами «многофункционального центра, учредителя многофункционального центра»;

подпункт «б» изложить в следующей редакции:

«б) 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 должных лиц и работников).»;

з) пункты 8 - 10 изложить в следующей редакции:

«8. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих области.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителями Губернатора области, Руководителем Аппарата Администрации области в соответствии с утвержденными сферами ведения в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба рассматривается учредителем многофункционального центра и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

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

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, 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, у учредителя многофункционального центра.»;

и) в пункте 11:

подпункт «б» дополнить предложением следующего содержания: «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 1.3 статьи 16 Федерального закона

от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);»;

в подпункте «в» слова «документов, не предусмотренных» заменить словами «документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено»;

подпункт «д» дополнить предложением следующего содержания: «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 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);»;

в подпункте «ж»:

после слов «его должностного лица» дополнить словом «, работника»;

дополнить предложением следующего содержания: «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 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»);»;

дополнить подпунктами «з», «и», «к» следующего содержания:

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

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской 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 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

к) 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»;

к) пункт 12 изложить в следующей редакции:

«12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения.»;

л) в пункте 13 слова «уполномоченное на рассмотрение жалоб»



заменить словами «работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб»;

м) в пункте 14:

абзац первый после слов «Органы, предоставляющие государственные услуги,» дополнить словами «многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра»;

в подпункте «б»:

после слов «государственных гражданских служащих области» дополнить словами «, многофункционального центра, его должностных лиц, работника»;

слова «и Портале государственных и муниципальных услуг Псковской области» исключить;

подпункт «в» после слов «государственных гражданских служащих области,» дополнить словами «многофункционального центра, его должностного лица, работника,»;

подпункт «г» после слов «при предоставлении государственных услуг» дополнить словами «, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников»;

н) в пункте 15:

первое предложение абзаца первого после слов «уполномоченный на ее рассмотрение орган,» дополнить словами «многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра»;

абзац второй после слов «его должностного лица» дополнить словами «, многофункционального центра, его должностного лица, работника»;

о) в пункте 16:

абзацы первый – третий изложить в следующей редакции:

«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 Псковской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.»;

в абзаце четвертом слова «уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает» заменить словами «уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают»;

п) дополнить пунктами 17.1 и 17.2 следующего содержания:

«17.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 17 настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, 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.

17.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 17 настоящего Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»;

р) в пункте 18:

подпункт «а» после слов «органа исполнительной власти области,» дополнить словами «многофункционального центра, учредителя многофункционального центра,»;

подпункт «б» после слов «должностном лице,» дополнить словом «работнике,»;

с) в пункте 19:

после слов «органа, рассмотревшего жалобу» дополнить словами «, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра»;

абзац второй после слов «уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица» дополнить словами «и (или)

уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра,»;

т) абзац первый пункта 20 после слов «Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган» дополнить словами «, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра»;

у) в пункте 21:

в абзаце первом после слов «Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган» дополнить словами «, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра»;

подпункт «а» после слов «должностного лица,» дополнить словом «работника,»;

ф) дополнить пунктом 21.1 следующего содержания:

«21.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.»;

х) приложение к Положению об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Органам исполнительной власти области, предоставляющим государственные услуги, привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с настоящим постановлением.

3. Государственному управлению по связи и массовым коммуникациям Псковской области в срок до 01 ноября 2018 года обеспечить определение:

1) должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» при предоставлении государственных услуг, и внести соответствующие изменения в должностные регламенты указанных должностных лиц и государственных гражданских служащих области;

2) государственным бюджетным учреждением Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) работников указанного учреждения при предоставлении государственных услуг, и внести соответствующие изменения в должностные регламенты указанных должностных лиц.

4. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней со дня его официального опубликования, за исключением абзацев третьего и одиннадцатого подпункта «и», подпункта «п» пункта 1 настоящего постановления, которые вступают в силу с 18 октября 2018 года.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления осуществляет Губернатор области.

И.п. Губернатора области



В.В.Емельянова

Приложение  
к постановлению Администрации области  
от 03. 10. 2018 № 323

«Приложение  
к Положению об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области, а также государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников

ОТЧЕТ

о рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти области, его должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг, а также на решения и действия (бездействие) государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» и его работников

---

(наименование органа исполнительной власти области)

за \_\_\_\_\_ квартал 20\_\_\_\_ г.

Наименование государственной услуги	Общее количество жалоб	Из них		В том числе по основаниям										Результат рассмотрения жалоб	
		удовлетворенные	неудовлетворенные	нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги	нарушение срока предоставления государственной услуги	требование заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области для предоставления государственной услуги	отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области для предоставления государственной услуги	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 Псковской области	затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области	отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений	нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги	приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области	требование 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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»*		
Услуга 1															
Услуга 2															

\* Сведения представляются с 18 октября 2018 года.