



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.11.2014

№ 568-пп

г. Тверь

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона 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» Правительство Тверской области постановляет:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области (далее – Положение) (прилагается).

2. Прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области осуществлять в соответствии с настоящим Положением.

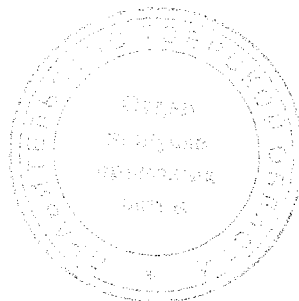
3. Руководителям исполнительных органов государственной власти Тверской области в срок до 31 декабря 2014 года обеспечить исполнение подпунктов «а», «в» пункта 17 Положения.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Тверской области Меньщикова А.В.

Отчет об исполнении постановления представлять ежегодно в срок до 1 февраля года, следующего за отчетным.

5. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Губернатор области



А.В. Шевелев

Приложение
к постановлению Правительства
Тверской области
от 11.11.2014 № 568-пп

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской
области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих
Тверской области

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Тверской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области (далее – жалобы).

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон). Понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом.

3. Право на подачу жалобы имеют физические и юридические лица (за исключением федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления), обратившиеся в исполнительный орган государственной власти Тверской области с запросом о предоставлении государственной услуги (далее – заявители).

4. В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации право осуществлять юридически значимые действия от имени заявителя имеет другое лицо, жалоба может быть подана через представителя заявителя при предоставлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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 физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

ж) отказ исполнительного органа государственной власти Тверской области (далее – орган власти), его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа власти, указание на должностное лицо органа власти либо государственного гражданского служащего Тверской области (далее – гражданский служащий), предоставляющего государственную услугу, 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа власти, его должностного лица либо гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа власти, его должностного лица либо гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

8. Жалоба на бумажном носителе может быть подана:

а) непосредственно в орган власти, в том числе подана при личном приеме заявителя, или направлена по почте;

б) через государственное автономное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»), в случае если в соответствии с соглашением о взаимодействии государственная услуга предоставляется на базе ГАУ «МФЦ»;

в) в Правительство Тверской области, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа власти.

9. Жалоба в электронном виде может быть подана посредством:

а) сайта органа власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) официального сайта исполнительных органов государственной власти Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

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

11. При подаче жалобы в электронном виде она подписывается электронной подписью заявителя, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

12. Прием жалоб органом власти осуществляется 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).

13. Прием жалоб ГАУ «МФЦ» осуществляется в филиалах ГАУ «МФЦ» в муниципальных образованиях Тверской области. При поступлении жалобы в ГАУ «МФЦ» обеспечивается ее передача в орган власти не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и органом власти.

14. Прием жалоб, поданных в Правительство Тверской области, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организаций управления анализа и мониторинга общественного мнения аппарата Правительства Тверской области.

15. Жалоба рассматривается органом власти, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) указанного органа власти, его должностного лица либо гражданского служащего.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа власти, жалоба рассматривается Правительством Тверской области.

Жалоба на нарушение ГАУ «МФЦ» порядка предоставления государственной услуги рассматривается органом власти, заключившим с ГАУ «МФЦ» соглашение о взаимодействии, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе власти.

16. В случае если жалоба подана заявителем в орган власти, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 15 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган власти направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган власти, после чего направляет на почтовый адрес заявителя уведомление о перенаправлении жалобы, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе власти.

17. Органы власти обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов власти, их должностных лиц, гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на сайтах органов власти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на Едином портале, а также информирование по телефону, электронной почте, при личном приеме заявителей;

в) заключение соглашений о взаимодействии с ГАУ «МФЦ» в части осуществления ГАУ «МФЦ» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

г) формирование и представление ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, в Министерство промышленности и информационных технологий Тверской области отчета о полученных и рассмотренных жалобах по форме согласно приложению к настоящему Положению.

18. В органах власти определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление соответствующих материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административных правонарушений или преступлений.

19. Жалоба, поступившая в орган власти, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

20. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом власти.

В случае обжалования отказа органа власти, его должностного лица в приеме документов у заявителя, в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

21. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган власти принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении оформляется в виде письменного ответа заявителю и направляется в адрес заявителя, указанный им в качестве адреса для ведения переписки.

22. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы орган власти принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

23. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- б) наименование органа власти, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, гражданском служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 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 выдачи (направления) результата предоставления государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

24. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа власти.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется на почтовый адрес заявителя не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

26. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или уполномоченного на рассмотрение жалобы органа власти, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

27. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган власти отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения органа власти по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) подача жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 6 настоящего Положения.

28. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган власти вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

29. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в вышестоящий орган власти (вышестоящему должностному лицу), а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

