

# МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

10.12.2019

№ 7-нп

г. Тверь

### **О внесении изменений в приказ Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области от 17.12.2015 № 10-нп**

Приказываю:

1. Внести в приказ Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области от 17.12.2015 № 10-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца» и признании утратившими силу отдельных приказов Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области» (далее – Приказ) следующие изменения:

1) в наименовании Приказа слова «и признании утратившими силу отдельных приказов Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области» исключить;

2) в преамбуле Приказа слова «постановлением Администрации Тверской области от 13.12.2010 № 612-па «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Тверской области от 18.10.2011 № 90-пп «Об утверждении Положения о Министерстве природных ресурсов и экологии Тверской области» заменить словами «постановлением Правительства Тверской области от 18.10.2011 № 90-пп «Об утверждении Положения о Министерстве природных ресурсов и экологии Тверской области», постановлением Правительства Тверской области от 25.12.2018 № 399-пп «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

3) пункт 6 Приказа изложить в следующей редакции:

«6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.»;

4) в административном регламенте предоставления государственной услуги «Выдача и аннулирование охотничьих билетов единого федерального образца», утвержденном Приказом (далее – Административный регламент):

в подразделе III раздела I Административного регламента:  
абзац второй пункта 3 изложить в следующей редакции:

«Сведения о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах электронной почты уполномоченного органа, ГАУ «МФЦ» и его филиалов, адресах сайтов уполномоченного органа и ГАУ «МФЦ» (далее при совместном упоминании – справочная информация) размещаются в государственной информационной системе Тверской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области» (далее – региональный Реестр), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Федеральный реестр), на Едином портале, и на сайте уполномоченного органа. Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в региональном Реестре и на сайте уполномоченного органа.»;

в пункте 4:

подпункт «а» изложить в следующей редакции:

«а) источники получения информации о порядке предоставления государственной услуги (включая справочную информацию);»;

дополнить абзацем тринадцатым следующего содержания:

«Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется заявителям бесплатно.»;

в пункте 5 слова «(приложение 1 к Административному регламенту)» исключить;

в пункте 6 слова «контактную информацию, указанную в приложении 1 к Административному регламенту,» заменить словами «справочную информацию, при личном обращении –»;

пункт 12 изложить в следующей редакции:

«12. Ответ на запрос должен содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя. Письменный ответ подписывается руководителем уполномоченного органа, директором ГАУ «МФЦ» или заведующим филиалом ГАУ «МФЦ». Ответ, направляемый в электронном виде, подписывается электронной подписью соответствующего должностного лица в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ).»;

в пункте 13:

в подпункте «б» слова «и краткое описание порядка» исключить;

подпункт «и» изложить в следующей редакции:

«и) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»;»;

в пункте 14:

подпункт «б» изложить в следующей редакции:

«б) перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;»;

дополнить подпунктом «м» следующего содержания:

«м) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ».»;

пункт 15 изложить в следующей редакции:

«15. На Едином портале размещается следующая информация:

- а) наименование государственной услуги;
- б) уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в региональном Реестре;
- в) наименование уполномоченного органа;
- г) наименования органов, учреждений и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- д) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст Административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования);
- е) способы предоставления государственной услуги;
- ж) описание результата предоставления государственной услуги;
- з) категории заявителей, которым предоставляется государственная услуга;
- и) справочная информация;
- к) срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения, организации, участвующие в предоставлении государственной услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- л) срок, в течение которого заявление должно быть зарегистрировано;
- м) максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги лично;
- н) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о) документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;
- п) документы, необходимые для предоставления государственной услуги и находящиеся в распоряжении органов, учреждений, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной услуги по собственной инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их

представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

р) формы заявления о предоставлении государственной услуги и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения за получением государственной услуги в электронной форме;

с) сведения об отсутствии платы за предоставление государственной услуги;

т) показатели доступности и качества государственной услуги;

у) информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению уполномоченным органом, филиалами ГАУ «МФЦ», в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

ф) информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»;

х) даты и основания внесения изменений в сведения о государственной услуге, содержащиеся в региональном Реестре;

ц) технологическая карта межведомственного взаимодействия;

ч) сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявления о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.»;

дополнить пунктом 15.1 следующего содержания:

«15.1. Информация на Едином портале, сайте уполномоченного органа о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в региональном Реестре, предоставляется заявителю бесплатно. Доступ к указанной информации осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.»;

в разделе II Административного регламента:

в подразделе II:

абзац третий пункта 17 признать утратившим силу;

в пункте 18 слова «и организации, за исключением получения услуг» заменить словами «, подведомственные данным органам организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг»;

в наименовании подраздела V слова «Условия, порядок и срок» заменить словом «Срок»;

подраздел VII изложить в следующей редакции:

«Подраздел VII  
Перечень нормативных правовых актов, регулирующих  
предоставление государственной услуги

«28. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на сайте уполномоченного органа, в региональном Реестре, Федеральном реестре и на Едином портале. Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию указанного перечня на сайте уполномоченного органа и в региональном Реестре.»;

в подразделе VIII:

в абзаце первом пункта 29 слова «или в электронной форме» заменить словами «или подаваться в уполномоченный орган в электронной форме»;

в абзаце третьем пункта 32 слова «либо в электронной форме» заменить словами «либо подается в уполномоченный орган в электронной форме»;

пункт 33 изложить в следующей редакции:

«33. Датой подачи заявления, заявления об аннулировании в форме электронного документа с использованием Единого портала считается день регистрации соответствующего заявления в уполномоченном органе.

Подача заявления через Единый портал осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы запроса о предоставлении государственной услуги (далее – запрос) без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. На Едином портале размещается образец заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.»;

дополнить пунктом 33.1 следующего содержания:

«33.1. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и прилагаемых к нему документов;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса и прилагаемых к нему документов;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

г) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода

сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее трех месяцев.»;

в пункте 34:

в подпункте «б» слова «Федерального закона № 210-ФЗ» заменить словами «Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ)»;

дополнить подпунктом «в» следующего содержания:

«в) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, государственного гражданского служащего уполномоченного органа, при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»;

дополнить подразделом X.I следующего содержания:

#### «Подраздел X.I

#### Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги»

### 36.1. Основания для приостановления предоставления государственной

услуги отсутствуют.»;

подпункт «в» пункта 42 подраздела XVI изложить в следующей редакции:

«в) поступившее в виде запроса в электронной форме через Единый портал – в день поступления в уполномоченный орган (если день его поступления является нерабочим днем – в первый рабочий день после дня поступления). Регистрация заявления осуществляется сотрудником уполномоченного органа, при этом уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, или размещается в «личном кабинете» заявителя на Едином портале.»;

в подразделе XVII:

наименование подраздела изложить в следующей редакции:

#### «Подраздел XVII

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, 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»;

в пункте 45 слова «должны размещаться» заменить словами «при наличии соответствующей возможности размещаются»;

в подразделе XVIII:

в подпункте «в» пункта 54 слова «информационных киосков,» исключить;

в подпункте «в» пункта 55 после слов «уполномоченного органа» дополнить словами «, филиалов ГАУ «МФЦ»»;

в подразделе XIX:

в абзаце втором пункта 56 слова «или в форме электронных документов» заменить словами «либо подается в уполномоченный орган в электронной форме»;

в пункте 58:

подпункты «а» - «в» изложить в следующей редакции:

«а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

б) запись на прием в уполномоченный орган для подачи заявления и прилагаемых к нему документов;

в) формирование и направление запроса и иных документов,

необходимых для предоставления услуги;»;

дополнить подпунктами «г» - «ж» следующего содержания:

«г) прием и регистрация уполномоченным органом запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

д) получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;

е) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

ж) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ».»;

дополнить пунктом 58.1 следующего содержания:

«58.1. При предоставлении государственной услуги запрещается отказывать:

а) в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале и сайте уполномоченного органа;

б) в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале и сайте уполномоченного органа.»;

пункт 59 дополнить подпунктом «г» следующего содержания:

«г) через Единый портал.»;

в разделе III Административного регламента:

в наименовании раздела после слов «в электронной форме» дополнить словами «и на базе ГАУ «МФЦ»;

дополнить пунктом 62.1 следующего содержания:

«62.1. В электронной форме выполняются административные процедуры, указанные в подпунктах «а», «б» пункта 62 настоящего раздела.

Филиалы ГАУ «МФЦ» участвуют в выполнении административной процедуры, предусмотренной подпунктом «а» пункта 62 настоящего раздела.»;

в подразделе I:

в подпункте «е» пункта 66 слово «переходит» заменить словами «передает заявление и документы делопроизводителю уполномоченного органа для регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭД), после чего переходит»;

в пункте 67 слова «в журнале регистрации входящих документов» заменить словами «в СЭД»;

в пункте 69:



в подпункте «а» после слова «носитель» дополнить словами «, после чего передает их делопроизводителю уполномоченного органа для регистрации в СЭД»;

подпункт «в» изложить в следующей редакции:

«в) размещает в «личном кабинете» заявителя на Едином портале или направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, уведомление о приеме и регистрации заявления, содержащее сведения о факте приема заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги;»;

в пункте 76 слова «выполняет действия, указанные в пункте 67 настоящего подраздела» заменить словами «передает его сотруднику уполномоченного органа»;

в абзаце втором пункта 78 после слова «заявлений» дополнить словами «и СЭД»;

в подразделе II:

в подпунктах «а», «б» пункта 80 после слов «органа» дополнить словами «посредством СЭД»;

в абзаце первом пункта 81 после слов «делопроизводителю уполномоченного органа» дополнить словами «посредством СЭД»;

в пункте 82:

в подпункте «а» слова «в журнале регистрации исходящих документов» заменить словами «в СЭД»;

в подпункте «в» после слова «связи» дополнить словами «либо, при наличии технической возможности, с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемой к ней региональной системы межведомственного электронного взаимодействия»;

в подпункте «г» после слова «связи» дополнить словами «либо размещает его в «личном кабинете» заявителя на Едином портале (в случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме)»;

в абзаце первом пункта 83, абзаце четвертом пункта 85 слова «в журнале регистрации входящих документов» заменить словами «в СЭД»;

в подразделе III:

в пункте 89:

абзац четвертый подпункта «в» изложить в следующей редакции:

«Максимальный срок выполнения действий, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, – 15 минут. В случае выявления опечаток и ошибок в охотничьем билете, оформление нового бланка охотничьего билета, его подписание и выдача заявителю осуществляется в порядке, установленном пунктами 87, 88, подпунктами «а» - «в» настоящего пункта;»;

в подпункте «г» слова «Федерального закона № 209-ФЗ» заменить словами «Федерального закона от 24.07.2009 № 209-ФЗ «Об охоте и о

сохранении охотничьих ресурсов и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

в подпункте «д» после слова «лицу» дополнить словами «посредством СЭД»;

в абзаце первом пункта 90 после слова «органа» дополнить словами «посредством СЭД»;

в пункте 91:

в подпункте «а» слова «в журнале регистрации исходящих документов» заменить словами «в СЭД»;

в подпункте «в» после слова «связи» дополнить словами «либо размещает его в «личном кабинете» заявителя на Едином портале (в случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме)»;

в пунктах 93, 97 после слова «лицу» дополнить словами «посредством СЭД»;

в абзаце первом пункта 98 после слова «органа» дополнить словами «посредством СЭД»;

в подпункте «б» пункта 99 после слова «лицу» дополнить словами «посредством СЭД»;

в подпунктах «б», «в» пункта 104:

после слов «связи» дополнить словами «или в электронной форме»;

слова «в журнале регистрации исходящих документов» заменить словами «в СЭД»;

в разделе IV Административного регламента:

слова «первый заместитель» в соответствующих падежах заменить словом «заместитель» в соответствующих падежах;

в подразделе I:

в наименовании подраздела слова «должностными лицами уполномоченного органа, должностными лицами» заменить словами «ответственными должностными лицами уполномоченного органа, сотрудниками филиалов»;

в пункте 109 после слов «уполномоченного органа,» дополнить словами «сотрудниками филиалов»;

в подразделе II:

в наименовании подраздела после слова «услуги» дополнить словами «, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги»;

в пункте 114 слова «или заведующий филиалом ГАУ «МФЦ» исключить»;

в подразделе III:

в наименовании подраздела слова «, должностных лиц» заменить словами «, сотрудников филиалов»;

в пункте 115 слова «должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, закрепляется» заменить словами «должностных лиц

уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги, сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ» закрепляется»;

в подпункте «а» пункта 116 слова «регламента предоставления государственной услуги» заменить словами «настоящего Административного регламента при предоставлении государственной услуги уполномоченным органом»;

пункт 119 дополнить словами «или в электронной форме»;

в подпункте «б» пункта 121 слово «специалистов» заменить словом «сотрудников»;

в подразделе IV:

в наименовании подраздела после слова «услуги» дополнить словами «, в том числе»;

в пункте 125 после слова «решениях» дополнить словами «, в действиях (бездействии) сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»,»;

дополнить пунктом 126 следующего содержания:

«126. При выдаче заявителю результата оказания государственной услуги сотрудник уполномоченного органа информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в «личном кабинете» заявителя на Едином портале.»;

раздел V Административного регламента изложить в следующей редакции:

#### «Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»

#### Подраздел I

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

127. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ» в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо

осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством;

ж) отказ уполномоченного органа, его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом «в» пункта 34 Административного регламента.

## Подраздел II

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»

128. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ и постановлением Правительства Тверской области от 11.11.2014 № 568-пп «Об утверждении Положения об

особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников» (далее – Положение о рассмотрении жалоб, утвержденное постановлением Правительства Тверской области № 568-пп).

### Подраздел III Предмет жалобы

129. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ» при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

130. Жалоба должна содержать:

а) наименование уполномоченного органа, фамилию, имя, отчество должностного лица, государственного гражданского служащего уполномоченного органа, наименование филиала ГАУ «МФЦ», фамилию, имя, отчество сотрудника филиала ГАУ «МФЦ» решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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 (бездействиях) уполномоченного органа, его должностного лица, государственного гражданского служащего, филиала ГАУ «МФЦ», сотрудника филиала ГАУ «МФЦ»;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, его должностного лица, государственного гражданского служащего, филиала ГАУ «МФЦ», сотрудника филиала ГАУ «МФЦ».

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

#### Подраздел IV

Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

131. Жалобы на решения и действие (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих уполномоченного органа подаются руководителю уполномоченного органа.

Жалобы на решения и действие (бездействие) руководителя уполномоченного органа подаются в Правительство Тверской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) филиалов ГАУ «МФЦ» подаются в исполнительный орган государственной власти Тверской области, являющийся учредителем ГАУ «МФЦ» (далее – учредитель ГАУ «МФЦ»), или иному лицу, уполномоченному Правительством Тверской области (далее – ответственное должностное лицо).

Жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ» подаются директору ГАУ «МФЦ».

#### Подраздел V

##### Порядок подачи и рассмотрения жалобы

132. Жалоба может быть направлена посредством почтовой связи или курьерской доставки, подана через филиал ГАУ «МФЦ», подана в электронной форме (через сайт уполномоченного органа, сайт ГАУ «МФЦ», официальные сайты Правительства Тверской области и учредителя ГАУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее соответственно – сайт Правительства Тверской области, сайт учредителя ГАУ «МФЦ»), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

133. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) уполномоченным органом, филиалами ГАУ «МФЦ» в местах предоставления государственной услуги. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги;

б) отделом по работе с обращениями граждан и организаций управления анализа и мониторинга общественного мнения аппарата Правительства Тверской области в установленные часы его работы;

в) структурным подразделением учредителя ГАУ «МФЦ», ответственным за обработку входящей корреспонденции, в установленные часы его работы.

134. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя (если такая жалоба направляется посредством почтовой связи или посредством курьерской доставки, направляется копия документа, подтверждающая полномочия представителя, заверенная в установленном порядке).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзацах первом, втором настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен Федеральным законом № 63-ФЗ.

При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

135. При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих в филиал ГАУ «МФЦ» обеспечивается ее передача в уполномоченный орган не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

Взаимодействие филиалов ГАУ «МФЦ» и уполномоченного органа при передаче жалоб осуществляется в соответствии с порядком, установленным соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и уполномоченным органом.

136. Жалоба подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Рассмотрение жалобы не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

## Подраздел VI

### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

137. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на сайтах уполномоченного органа, ГАУ «МФЦ», учредителя ГАУ «МФЦ», Правительства Тверской области, в местах предоставления государственной услуги. Соответствующая информация также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

138. На Едином портале в обязательном порядке размещается следующая информация:

а) информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги;

б) нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, филиалов ГАУ «МФЦ», сотрудников филиалов ГАУ «МФЦ»;

в) органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба;

г) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала.

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию информации, указанной в настоящем пункте, в региональном Реестре.

#### Подраздел VII Сроки рассмотрения жалобы

139. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана не по компетенции, в течение трех рабочих дней со дня регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган власти (организацию), после чего заявитель в письменной форме уведомляется о перенаправлении жалобы.

#### Подраздел VIII Результат рассмотрения жалобы

140. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) 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 законодательством;

б) в удовлетворении жалобы отказывается в случае:

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

подачи жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Положения о рассмотрении жалоб, утвержденного постановлением Правительства Тверской области № 568-пп, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 130 подраздела III настоящего раздела.

Соответствующее решение оформляется в виде письменного мотивированного ответа заявителю.

141. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

б) наименование органа власти (организации), рассмотревших жалобу, а также должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;



в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, государственном гражданском служащем, сотруднике решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроках устранения выявленных нарушений, в том числе сроке предоставления результата 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, если жалоба признана обоснованной и подлежащей удовлетворению);

ж) аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению).

142. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

143. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

а) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего, сотрудника, а также членов его семьи;

б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

144. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## Подраздел IX

### Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

145. Не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

146. В случае подачи жалобы в электронном виде на сайтах Министерства, ГАУ «МФЦ», учредителя ГАУ «МФЦ», Правительства Тверской области мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

147. В случае подачи жалобы через Единый портал мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, подписанный соответствующим должностным лицом электронной подписью, вид которой установлен Федеральным законом № 63-ФЗ, размещается в «личном кабинете» заявителя на Едином портале или направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки.

#### Подраздел X Порядок обжалования решения по жалобе

148. Решение по жалобе может быть обжаловано в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу), а также в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

#### Подраздел XI Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

149. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.»;

5) приложение 1 к Административному регламенту признать утратившим силу;

6) в приложении 2 к Административному регламенту слово «Район» заменить словами «Муниципальный район/муниципальный округ/городской округ».

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на сайте Министерства природных ресурсов и экологии Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**Заместитель Председателя  
Правительства Тверской области -  
Министр природных ресурсов  
и экологии Тверской области**

**А.В. Наумов**

