



ПРИКАЗ

«22» ноября 2023 г.

№ 189-с

г. Элиста

Об организации работы по рассмотрению обращений  
контролируемых лиц, поступивших в подсистему  
досудебного обжалования

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» приказываю:

1. Утвердить перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования (Приложение № 1).
2. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования (Приложение № 2).
3. Обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложением, порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.
4. Обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемых лиц.

Первый заместитель Министра

Н. Ганжигаева

Приложение № 1 к приказу  
Министерства экономики  
и торговли Республики Калмыкия  
от «22» ноября 2023 г. № 189-с

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РАБОТУ  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ КОНТРОЛИРУЕМЫХ ЛИЦ,  
ПОСТУПИВШИХ В ПОДСИСТЕМУ ДОСУДЕБНОГО ОБЖАЛОВАНИЯ  
В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

№ п/п	Обязанности	Наименование должности и структурное подразделение
1.	1.1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 1.2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 1.3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.	Заместитель начальника отдела торговли и лицензирования Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия
2.	2.1. Обеспечение рассмотрения материалов обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования, принятия решений по ходатайствам, продления сроков рассмотрения обращений и подготовки проектов решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования.	Главный специалист отдела торговли и лицензирования Министерства экономики и торговли Республики Калмыкия

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ПОДСИСТЕМОЙ ДОСУДЕБНОГО ОБЖАЛОВАНИЯ

### **I. Организация работы, назначение сотрудников, ответственных за работу с обращениями, с учетом ролей, предусмотренных в подсистеме досудебного обжалования ГИС ТОР КНД**

1. Для работы в подсистеме досудебного обжалования (далее - подсистема ДО) необходимо ведомственным актом (соответствующие обязанности могут быть предусмотрены должностными регламентами) определить должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений в подсистеме ДО.

Подсистемой ДО предусмотрена следующая ролевая модель должностных лиц и их функционал:

1) администратор:

создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб;

настройка и загрузка шаблонов документов;

настройка личного кабинета контрольного (надзорного) органа;

настройка информации о виде контроля (надзора), заполнение справочников для федеральной государственной информационной системы «Единая система нормативной справочной информации»;

2) секретарь:

назначение и переназначение жалобы на исполнителя;

обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

3) руководитель:

назначение жалобы на исполнителя;

перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;

принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы;

принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;

принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

запрос дополнительной информации по жалобе;

принятие итогового решения по жалобе;

продление срока рассмотрения жалобы;

4) инспектор:

подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы;

перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;

подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;

подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

запрос дополнительной информации по жалобе;  
подготовка проекта итогового решения по жалобе;  
продление срока рассмотрения жалобы.

С учетом ролевой модели должностных лиц и их функционала в подсистеме ДО, должностным регламентом (ведомственным актом) определяются следующие полномочия должностных лиц:

5) координатор (руководитель, заместитель руководителя контрольного органа):

обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействие) его должностных лиц;

обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения контрольного (надзорного) органа, действия (бездействие) его должностных лиц;

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;

6) руководитель (заместитель руководителя контрольного органа, начальник структурного подразделения):

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение и подписание решений по жалобе;

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе назначение и переназначение исполнителя по жалобе;

обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

7) помощник руководителя (секретарь):

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе определение должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы;

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;

8) инспектор (должностное лицо):

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;

9) администратор:

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования;

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;

обеспечивает в контрольном (надзорном) органе информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

2. Координатором внедрения на региональном/муниципальном уровне, как правило, является должностное лицо Министерства экономики субъекта Российской Федерации.

3. Администратором внедрения на региональном, муниципальном уровне является должностное лицо Министерства цифрового развития субъекта Российской Федерации. На уровне субъекта Российской Федерации координация внедрения должна быть закреплена за Министерством экономики субъекта РФ, администрирование личных кабинетов - за Министерством цифрового развития субъекта РФ.

4. Координатор внедрения в субъекте РФ:

1) осуществляет сбор, систематизацию и проверку справочников, заполненных ответственными лицами органа контроля;

2) передает справочники сотрудникам администратору внедрения подсистемы ДО в субъекте РФ;

3) направляет информацию о необходимости создания личного кабинета органа контроля в адрес Минэкономразвития России и Минцифры России.

5. Администратор внедрения в субъекте РФ осуществляет заведение администраторов органа контроля в личном кабинете органа контроля подсистемы ДО.

## **II. Работа в подсистеме досудебного обжалования**

6. Авторизация в подсистеме ДО ГИС ТОР КНД осуществляется посредством «Единой системы идентификации и аутентификации» (далее - ЕСИА). Для входа в подсистему ДО, сотрудники органа контроля должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в контрольный (надзорный) орган, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью руководитель и помощник руководителя.

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 248).

При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно руководителю (в случае назначения исполнителем по жалобе) или инспектору. Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного (надзорного) органа (между Центральным аппаратом и территориальными органами). Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью инспектор или руководитель.

7. Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействие) их должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория частично упрощен по сравнению с процессом рассмотрения обычных жалоб.

Жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в другие структурные подразделения, инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы, такие жалобы не содержат приложенных ходатайств.

По итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотренной перечень итоговых решений.

8. Лица, имеющие право на подачу жалобы:

- 1) руководитель или представитель юридического лица;
- 2) индивидуальный предприниматель;
- 3) гражданин.

9. На Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - портал Госуслуг) реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

Для делегирования полномочий другому сотруднику необходимо перейти в профиль организации в ЕСИА (<https://esia.gosuslugi.ru>).

Далее нужно перейти в пункт «Доступы и доверенности». Нажать кнопку «Создать доверенность».

Далее необходимо выбрать сотрудника организации или руководителя другой организации.

Выбрать тип полномочия - наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отправить заявление от имени руководителя организации.

10. Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, акт контрольного (надзорного) мероприятия, предписание об устранении выявленных нарушений, действия (бездействие) должностного лица контрольного (надзорного) органа в рамках контрольного (надзорного) мероприятия, процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия, принятое решение по ранее поданной жалобе, нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут отдельно направить ходатайство о продлении срока его исполнения.

### **III. Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке**

11. Жалобы на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействие) их должностных лиц, поступающие с нарушением досудебного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом № 248-ФЗ, в том числе на бумажном носителе, подлежат рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

12. Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее - ФГИС ДО) - информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету Федерального закона № 248-ФЗ.

Таким образом, жалобы, поступающие через ФГИС ДО, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа.

действий (бездействия) его должностных лиц.

13. Типовой ответ при подаче жалобы в бумажном виде должен содержать:

1) информацию о рассмотрении обращения в рамках Федерального закона № 59-ФЗ;

2) информацию о порядке обжалования решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц;

3) информацию о возможности подачи жалобы по ссылке <https://kned.gosuslugi.ru>.

14. Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в контрольный (надзорный) орган, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью руководитель и помощник руководителя.

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «назначить исполнителя».

В открывшемся окне выберите исполнителя по жалобе из списка или найдите его по ФИО с помощью поля поиска. Далее необходимо нажать на кнопку «назначить».

После назначения исполнителя система возвращает в карточку жалобы, где содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменился на «ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но не принята им в работу. Если принято решение о смене исполнителя по жалобе, то это необходимо сделать с помощью кнопки «изменить исполнителя».

15. Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

16. Механизм досудебного обжалования позволяет установить эффективное диалоговое взаимодействие между контрольными (надзорными) органами и контролируемыми лицами и обеспечить наиболее полную реализацию их прав и законных интересов. В сложившейся парадигме рекомендуется по возможности рассматривать жалобы по существу и снизить случаи отказа от рассмотрения, особенно в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства.

Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, необходимо нажать на кнопку «отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне необходимо выбрать причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполнить поле «обоснование принятого решения».

Для выбора сотрудников контрольного (надзорного) органа, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, необходимо нажать на кнопку «выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска необходимо воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого необходимо нажать на кнопку «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, необходимо нажать на кнопку «сформировать документ». При нажатии на кнопку «сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

17. Кнопка «прикрепить файл» используется в том случае, если не настроен шаблон решений администратором. В таком случае для направления решения на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению необходимо нажать на кнопку «отправить».

В карточке записи о жалобе появится информация, об отказе в рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе необходимо нажать на кнопку «отозвать».

18. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно руководителю (в случае назначения исполнителем по жалобе) или инспектору.

Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного (надзорного) органа (между Центральным аппаратом и территориальными органами).

Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

Для перенаправления требуется перейти в карточку новой жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «перенаправить жалобу».

В открывшемся окне заполнить поле «подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполнить поле «обоснование принятого решения». Нажать кнопку «отправить».

19. Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то можно перейти на следующий этап работы - рассмотрение жалобы. Для перехода необходимо нажать на кнопку «перейти к рассмотрению». Обращаем внимание, что перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «проверка» на «на рассмотрении». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия: приостановить исполнение обжалуемого решения, принять итоговое решение, запросить дополнительную информацию.

20. Ходатайство о приостановлении исполнения обжалуемого решения можно рассмотреть, как на этапе проверки, так и на этапе рассмотрения жалобы, с учетом регламентного срока, отведенного на рассмотрение ходатайства.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ГОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

21. Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе необходимо нажать на кнопку «запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «список запрашиваемых документов» указывается перечень запрашиваемых документов и заполняется поле «обоснование принятого решения». Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

22. Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы и система уведомит о поступлении документов. Отсчет дней, отведенных



для принятия решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечении срока отправки, если заявитель не отправит документы.

При необходимости заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

23. Инспектор подготавливает итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «обоснование принятого решения».

24. Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам.

Проекты решений по жалобе согласовывают пользователи с ролью инспектор или руководитель.

25. В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «требуется согласование документа» доступны следующие функции: предпросмотр, согласовать, на доработку.

Функция «предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы возможно сохранить проект документа.

Функция «на доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы необходимо указать причину для доработки и нажать на кнопку «отправить на доработку».

Функция «согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы необходимо нажать на кнопку «согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

26. После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отобразится блок «требуется подписание документа». При подписании документа руководитель может так же как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, в случае наличия замечаний. В случае отсутствия замечаний к проекту решения, проект решения подписывается.

27. Для подписания документа требуется установленный сертификат усиленной квалифицированной электронной подписи. Инструкцией по установке находится на Портале КНД в разделе «документы», подраздел «подсистема досудебного обжалования» (<https://knd.gov.ru/documeNst/pre-trial-appeal>) блок «инструкции», документ «действия пользователя КНО при работе в личном кабинете ГИС ТОР КНД».

28. В случае если до принятия решения по жалобе от контролируемого лица, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы, по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

29. Работа с информационной панелью (далее - дашборд).

Дашборд руководителя контрольного (надзорного) органа - информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам и для планирования и анализа результатов. На дашборде демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам и так далее.