



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН  
ВИКТЕРЖЕ  
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16 января 2019 г. № 3

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в органах исполнительной власти Республики Марий Эл, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Республики Марий Эл **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в органах исполнительной власти Республики Марий Эл, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Республики Марий Эл от 19 октября 2012 г. № 399 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл» (портал «Марий Эл официальная» ([portal.mari.ru/pravo](http://portal.mari.ru/pravo)), 22 октября 2012 г., № 19102012040350);

пункт 4 раздела I постановления Правительства Республики Марий Эл от 8 мая 2018 г. № 199 «О внесении изменений и признании

утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Марий Эл» (портал «Марий Эл официальная» ([portal.mari.ru/pravo](http://portal.mari.ru/pravo)), 10 мая 2018 г., № 08052018040175).

И.о. Председателя Правительства  
Республики Марий Эл № 1



С.Сметанин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Республики Марий Эл  
от 16 января 2019 г. № 3

## П О Р Я Д О К

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) органов исполнительной власти Республики  
Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских  
служащих Республики Марий Эл в органах исполнительной власти  
Республики Марий Эл, многофункциональных центров  
предоставления государственных и муниципальных  
услуг и их работников**

1. Настоящий Порядок устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в органах исполнительной власти Республики Марий Эл (далее - государственные служащие), многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры) и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Республики Марий Эл (далее - орган, предоставляющий государственные услуги), многофункциональный центр, предоставляющий государственные услуги, либо в орган исполнительной власти Республики Марий Эл, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), в письменной форме на бумажном носителе (далее - в письменной форме), в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц и государственных служащих подается в орган, предоставляющий

государственную услугу в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Республики Марий Эл в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Марий Эл на рассмотрение жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

3. Жалоба должна содержать информацию, предусмотренную частью 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром 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). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Прием жалоб, поданных в Правительство Республики Марий Эл в письменной форме, в том числе по почте, при личном приеме, обеспечивает Администрация Главы Республики Марий Эл.

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.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Правительства Республики Марий Эл, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) специализированной информационной системы «Портал государственных услуг Республики Марий Эл» (далее - Портал государственных услуг Республики Марий Эл) и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного служащего многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб (далее - соглашение о взаимодействии).

При поступлении жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Правительство Республики Марий Эл.

При этом предусмотренная абзацами вторым и третьим настоящего пункта передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы в многофункциональный центр рабочего дня.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит рассмотрение и принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 9 и 16 настоящего Порядка, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, Правительстве Республики Марий Эл, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

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 служащих.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается Правительством Республики Марий Эл в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра, жалоба рассматривается руководителем этого многофункционального центра. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба рассматривается учредителем многофункционального центра или должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом Республики Марий Эл.

10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, Правительство Республики Марий Эл, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, Правительстве Республики Марий Эл, многофункциональном центре, учредителем многофункционального центра.

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих,

многофункциональных центров и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Портале государственных услуг Республики Марий Эл и Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих, многофункциональных центров и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии;

д) формирование и представление ежегодно, до 1 марта года, следующего за отчетным, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб):

многофункциональными центрами - учредителям многофункциональных центров;

органами, предоставляющими государственные услуги, и учредителями многофункциональных центров - в Правительство Республики Марий Эл.

15. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы (решение об отказе в удовлетворении жалобы) (далее - решение). Решения органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра принимаются в форме акта.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, предусмотренные пунктом 1 части 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных



услуг», а также меры по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При удовлетворении жалобы Правительством Республики Марий Эл руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, дается поручение об устранении выявленных нарушений, а также срок для их устранения.

17. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об отказе в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

18. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - мотивированный ответ) направляется заявителю органом, предоставляющим государственную услугу, Правительством Республики Марий Эл, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

Мотивированный ответ органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлен заявителю через многофункциональный центр в случаях и в порядке, установленных соглашением о взаимодействии, если жалоба заявителя подана через многофункциональный центр.

19. В мотивированном ответе указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, Правительство Республики Марий Эл, наименование многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Мотивированный ответ подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, Первым заместителем (Заместителем) Председателя Правительства Республики Марий Эл, должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

По желанию заявителя мотивированный ответ может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию или почтовый адрес (адрес электронной почты) заявителя, указанные в жалобе.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, Правительство Республики Марий Эл, многофункциональный центр, учредитель

многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

