



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ
ХАКАС РЕСПУБЛИКАНЫҢ
ПРАВИТЕЛЬСТВОЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.05 2018 г. № 219
г. Абакан

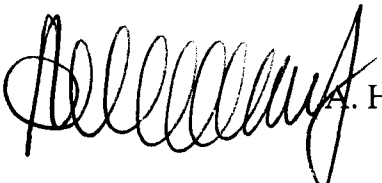
Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» и его работников при предоставлении государственных услуг

В целях приведения нормативных правовых актов Правительства Республики Хакасия в соответствие законодательству Российской Федерации Правительство Республики Хакасия ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» и его работников при предоставлении государственных услуг.

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Республики Хакасия от 20.03.2013 № 126 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия при предоставлении государственных услуг» («Вестник Хакасии», 2013, № 18).

Исполняющий обязанности Главы
Республики Хакасия – Председателя
Правительства Республики Хакасия

 А. Новоселов

а/с

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства
Республики Хакасия

«Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» и его работников при предоставлении государственных услуг»

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» и его работников при предоставлении государственных услуг

1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия, Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» и его работников при предоставлении государственных услуг (далее – Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка и сроков предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Республики Хакасия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Хакасия (далее – государственные служащие), Государственного автономного учреждения Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия» (далее – многофункциональный центр) и его работников при предоставлении государственных услуг (далее – жалоба).

Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, определенном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) (с последующими изменениями), с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалоба на действия (бездействие) исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия, предоставляющего государственную услугу (далее – орган, предоставляющий государственную услугу), его должностных лиц, государственных служащих подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, в том числе при личном приеме заявителя, в многофункциональный центр, в том числе при личном приеме заявителя, либо в случае подачи жалобы на действия (бездействие) многофункционального центра – в исполнительный орган государственной власти Республики Хакасия, осуществляющий отдельные полномочия учредителя многофункционального центра, либо должностным лицом данного органа, уполномоченным нормативным правовым актом Республики Хакасия.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия, его должностного лица, государственного служащего, территориального отдела многофункционального центра, его работника, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – 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) исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия, его должностного лица, государственного служащего, территориального отдела многофункционального центра, его работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия, его должностного лица, государственного служащего, многофункционального центра, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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 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 такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб на действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных служащих в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, 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) либо через любой территориальный отдел многофункционального центра.

В случае подачи жалобы при личном приеме у руководителя органа, предоставляющего государственную услугу (его заместителя), руководителя многофункционального центра (его заместителя) либо через многофункциональный центр заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обжаловании в письменной форме решения и действия (бездействия) работника многофункционального центра жалоба подается на имя руководителя многофункционального центра, и прием жалоб осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в территориальном отделе, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в территориальном отделе, где заявителем получен результат указанной государственной услуги). В случае обжалования решения и действия (бездействия) многофункционального центра прием жалоб осуществляется исполнительным органом государственной власти Республики Хакасия, осуществляющим отдельные полномочия учредителя многофункционального центра, либо должностным лицом данного органа, уполномоченным нормативным правовым актом Республики Хакасия.

Время, отведенное для непосредственной подачи жалоб, должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

6. В электронной форме жалоба на действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных служащих может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

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

8. Жалоба рассматривается исполнительным органом государственной власти Республики Хакасия, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных служащих. При обжаловании решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается заместителю Главы Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия, обеспечивающему координацию и контроль деятельности данного государственного органа в соответствии с распределением обязанностей между Главой Республики Хакасия – Председателем Правительства Республики Хакасия и его заместителями (далее – распределение обязанностей), и рассматривается им. Информация о распределении обязанностей размещается на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия.

Жалоба на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается Главе Республики Хакасия – Председателю Правительства Республики Хакасия в случае:

а) если в соответствии с распределением обязанностей координацию и контроль за деятельностью органа, предоставляющего государственную услугу, осуществляет непосредственно Глава Республики Хакасия – Председатель Правительства Республики Хакасия;

б) совмещения руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, должностей заместителя Главы Республики Хакасия – Председателя Правительства Республики Хакасия и руководителя исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия.

9. В случае если жалоба подана заявителем в исполнительный орган государственной власти Республики Хакасия, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу (должностному лицу), и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы органом (должностным лицом), уполномоченным на ее рассмотрение.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу органу (должностному лицу), уполномоченному на ее рассмотрение, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы многофункциональным центром.

11. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются исполнительному органу государственной власти Республики Хакасия, осуществляющему отдельные полномочия учредителя, или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Хакасия.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса в многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных услуг;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, 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, Республики Хакасия. В указанном случае обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных служащих, многофункционального центра, его работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 Республики Хакасия. В указанном случае обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно, если на

многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

13. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в орган (должностному лицу), уполномоченному на их рассмотрение, в соответствии с пунктом 8 настоящего Положения.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, 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 посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

15. Многофункциональный центр обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте.

16. Жалоба, поступившая в орган (должностному лицу), уполномоченному на ее рассмотрение, в многофункциональный центр, в исполнительный орган государственной власти Республики Хакасия, осуществляющий отдельные полномочия учредителя многофункционального центра, или должностному лицу данного органа, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Хакасия, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. 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 ошибок или в случае обжалования

заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

17. 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 или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, 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, 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 если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в судебном порядке или вышестоящему должностному лицу в порядке прямого подчинения).

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

22. Жалоба оставляется без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица исполнительного органа государственной власти Республики Хакасия, работника многофункционального центра, а также членам его семьи;

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