



**МИНИСТЕРСТВО
ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОГО ХОЗЯЙСТВА
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 18.01.2024

№ 12

г. Мурманск

Об организации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности»

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемые:

- Перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве, согласно приложению № 1;

- Перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси, согласно приложению № 2;

- Перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники, согласно приложению № 3;

- Перечень должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации аттракционов, согласно приложению № 4;

- Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности», согласно приложению № 5.

2. Обеспечить ежемесячное проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» обращений контролируемых лиц.

3. Обеспечить проведение проверок фактов нарушения должностными лицами, определенными в соответствии с приложениями №№ 1, 2, 3, 4 порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности».

4. Отделу финансовой, правовой и кадровой работы (Гороховская И.А.):

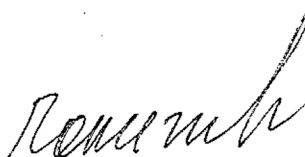
- организовать работу по внесению изменений в должностные регламенты в части установления обязанностей должностным лицам в соответствии с приложениями №№ 1, 2, 3, 4;

- ознакомить с настоящим приказом должностных лиц, указанных в приложениях №№ 1, 2, 3, 4;

- разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Министр транспорта
и дорожного хозяйства
Мурманской области**



Ю.А. Полиэктова

Приложение № 1
к приказу Министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Мурманской области
от 18.01.2024 № 12

Перечень

Должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) на автомобильном транспорте, городском наземном электрическом транспорте и в дорожном хозяйстве

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 4. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Руководство Министерства транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области	Заместитель министра, курирующий направление деятельности
2.	1. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	- Отдел развития инфраструктуры; - отдел транспорта	- Начальник отдела развития инфраструктуры; - начальник отдела транспорта

3.	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования</p>	Отдел финансовой, правовой и кадровой работы	Ведущий эксперт отдела финансовой, правовой и кадровой работы
4.	<p>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</p>	<p>- Отдел развития инфраструктуры;</p> <p>- сектор общественного транспорта отдела транспорта</p>	<p>- Консультант отдела развития инфраструктуры;</p> <p>- главный специалист отдела развития инфраструктуры;</p> <p>- главный специалист сектора общественного транспорта отдела транспорта</p>

Приложение № 2
к приказу Министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Мурманской области
от 18.01.2024 № 12

Перечень

Должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в сфере перевозок пассажиров и багажа легковым такси

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Руководство Министерства транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области	Заместитель министра, курирующий направление деятельности
2.	1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Отдел транспорта	Начальник отдела транспорта

3.	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования</p>	Отдел финансовой, правовой и кадровой работы	Ведущий эксперт отдела финансовой, правовой и кадровой работы
4.	<p>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</p>	Отдел транспорта	Главный специалист отдела транспорта

Приложение № 3
к приказу Министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Мурманской области
от 18.01.2024 № 12

Перечень

Должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Руководство Министерства транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области	Заместитель министра, курирующий направление деятельности
2.	1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках	Управление государственного технического надзора и контроля	Начальник управления государственного технического надзора и контроля

	досудебного обжалования		
3.	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования</p>	Отдел финансовой, правовой и кадровой работы	Ведущий эксперт отдела финансовой, правовой и кадровой работы
4.	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	Управление государственного технического надзора и контроля	Главный специалист отдела государственного технического надзора и контроля управления государственного технического надзора и контроля

Приложение № 4
к приказу Министерства
транспорта и дорожного
хозяйства Мурманской области
от 18.01.2024 № 12

Перечень

Должностных лиц, ответственных за работу по рассмотрению обращений контролируемых лиц, поступивших в подсистему досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации аттракционов

№ п/п	Обязанности	Наименование структурного подразделения	Наименование должности
1.	1. Обеспечение координации работы по рассмотрению обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение принятия решений по результатам рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Руководство Министерства транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области	Заместитель министра, курирующий направление деятельности
2.	1. Обеспечение рассмотрения и подписания решений по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 2. Обеспечение назначения и переназначения исполнителя по обращениям контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования. 3. Обеспечение контроля за ходом и сроками рассмотрения обращений контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования	Управление государственного технического надзора и контроля	Начальник управления государственного технического надзора и контроля

3.	<p>1. Обеспечение настройки и предоставления доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>2. Обеспечение формирования сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.</p> <p>3. Обеспечение информационной и программно-технической поддержки пользователей подсистемы досудебного обжалования</p>	Отдел финансовой, правовой и кадровой работы	Ведущий эксперт отдела финансовой, правовой и кадровой работы
4.	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	Управление государственного технического надзора и контроля	Главный специалист отдела государственного технического надзора и контроля управления государственного технического надзора и контроля

**Методические рекомендации
по работе с подсистемой досудебного обжалования государственной
информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации
контрольной (надзорной) деятельности»**

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

1. Настоящие методические рекомендации подготовлены для оказания методической помощи по вопросам организации работы, назначения сотрудников, ответственных за работу с обращениями, с учетом ролей, предусмотренных в подсистеме досудебного обжалования государственной информационной системы «Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности» (далее соответственно - подсистема ДО, ГИС ТОР КНД).

2. Для работы в подсистеме ДО необходимо ведомственным актом (соответствующие обязанности могут быть предусмотрены должностными регламентами) определить должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений в подсистеме ДО.

3. 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» (ЕСНСИ);
- 2) 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;

3) 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.

4. В Министерстве транспорта и дорожного хозяйства Мурманской области (далее – Министерство) с учетом ролевой модели должностных лиц и их функционала в подсистеме ДО, должностным регламентом определяются следующие полномочия должностных лиц:

1) координатор (заместитель министра):

- обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений Министерства, действий (бездействия) его должностных лиц;
- обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения Министерства, действия (бездействие) его должностных лиц;
- обеспечивает в Министерстве принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;
- обеспечивает в Министерстве рассмотрение и подписание решений по жалобе;

2) руководитель (начальник отдела развития инфраструктуры, начальник отдела транспорта, начальник управления государственного технического надзора и контроля):

- обеспечивает в Министерстве назначение и переназначение исполнителя по жалобе;
- обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;
- обеспечивает в Министерстве рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;

3) инспектор (консультант отдела развития инфраструктуры, главный специалист сектора общественного транспорта отдела транспорта, главный специалист отдела государственного технического надзора и контроля управления государственного технического надзора и контроля, главный специалист отдела развития инфраструктуры, главный специалист отдела транспорта) - обеспечивает в Министерстве рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;

4) администратор (ведущий эксперт отдела финансовой, правовой и

кадровой работы):

- обеспечивает в Министерстве настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования;
- обеспечивает в Министерстве формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;
- обеспечивает в Министерстве информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

II. Работа в подсистеме ДО

5. Авторизация в подсистеме ДО осуществляется посредством единой системы идентификации и аутентификации (далее по тексту - ЕСИА). Для входа в подсистему ДО сотрудники Министерства должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

6. Жалобы, поступающие с портала государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) в Министерство, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно с ролью «Руководитель».

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-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.

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

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

Согласовывать проекты решений по жалобе может «Руководитель» или «Инспектор».

9. Жалоба на нарушение условий моратория на проведение проверок (далее - мораторий) должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения Министерства, действия (бездействие) их должностных лиц, не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория имеет

следующие особенности:

- 1) жалобы на нарушение условий моратория нельзя перенаправлять в другие структурные подразделения;
- 2) инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
- 3) жалобы не содержат приложенных ходатайств;
- 4) по итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен иной перечень итоговых решений.

10. Жалоба подается руководителем или представителем юридического лица, индивидуальным предпринимателем, гражданином. На ЕПГУ реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

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

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

Далее необходимо выбрать сотрудника юридического лица (индивидуального предпринимателя) или руководителя другого юридического лица (индивидуального предпринимателя).

Выбрать тип полномочия - наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отправить заявление от имени руководителя юридического лица (индивидуального предпринимателя).

9. Предметом жалобы могут являться:

- 1) решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия;
- 2) акт контрольного (надзорного) мероприятия;
- 3) предписание об устранении выявленных нарушений;
- 4) действия (бездействие) должностного лица Министерства в рамках контрольного (надзорного) мероприятия;
- 5) процедуру проведения контрольного (надзорного) мероприятия;
- 6) принятое решение по ранее поданной жалобе;
- 7) нарушение условий моратория на контрольные (надзорные) мероприятия.

10. 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 Министерства, действия (бездействие) его 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 Министерства, 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 регулирования Федерального закона № 248-ФЗ.

Жалобы, поступающие через ФГИС ДО, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ, с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

13. Типовой ответ при подаче жалобы в бумажном виде:

Ваше обращение от ____ № ____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.

Порядок обжалования решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются Федеральным законом № 248-ФЗ.

В соответствии со статьей 40 Федерального закона № 248-ФЗ жалоба подается контролируемым лицом в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган в электронном виде с использованием ЕПГУ и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.

IV. Назначение исполнителя

14. Жалобы, поступающие с ЕПГУ в Министерство, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель».

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 нажмите на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращает вас в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус изменился на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. Если вы приняли решение о смене исполнителя по жалобе, то это можно сделать с помощью кнопки «Изменить исполнителя».

V. Отказ от рассмотрения жалобы

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 Министерством и контролируемыми лицами и обеспечить наиболее полную реализацию их прав и законных интересов. В сложившейся парадигме рекомендуется по возможности рассматривать все жалобы по существу и снизить случаи отказа от рассмотрения, особенно в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства.

17. Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, нажмите на кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выберите причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполните поле «Обоснование принятого решения».

18. Для выбора сотрудников Министерства, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, нажмите на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться поисковой строкой в верхней части формы.

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

19. Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого нажмите 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, нажмите на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер.

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

20. 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 нажимается кнопка «Отозвать».

VI. Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение

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

инспектору.

Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы ДО и только между структурными подразделениями Министерства.

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

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

В открывшемся окне заполняется поле «Подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполняется поле «Обоснование принятого решения» и нажимается кнопка «Отправить».

VII. Рассмотрение жалобы

23. 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 нажмите 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:

1. «Приостановить исполнение обжалуемого решения».
2. «Принять итоговое решение».
3. «Запросить дополнительную информацию».

24. Ходатайство о приостановлении исполнения обжалуемого решения можно рассмотреть как на этапе проверки, так и на этапе рассмотрения жалобы, но при этом нужно учитывать регламентный срок, отведенный на рассмотрение ходатайства.

VIII. Запрос дополнительной информации по жалобе

25. 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.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» укажите перечень запрашиваемых документов и заполните 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.

26. 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.

IX. Действия исполнителя при поступлении дополнительных документов по инициативе заявителя

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

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

X. Принятие итогового решения по жалобе

28. После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить 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».

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

XI. Согласование и подписание решений по жалобе

29. В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется согласование документа» доступны следующие функции:

1. «Предпросмотр».
2. «Согласовать».
3. «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы вы можете сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы укажите причину для доработки и нажмите на кнопку «Отправить на доработку».

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

30. После согласования проекта решения всеми лицами, которые были указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у «Координатора» отобразится блок «Требуется подписание документа». При подписании

документа руководитель может так же, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания. Если замечаний к проекту решения нет, проект решения можно подписать.

31. Для подписания документа потребуется установленный сертификат электронной подписи. С инструкцией по его установке можно ознакомиться на Портале КНД в разделе «Документы», подраздел «Подсистема ДО» (<https://knd.gov.ru/document/pre-trial-appeal>), блок «Инструкции», документ «Действия пользователя КНО при работе в личном кабинете ГИС ТОР КНД».

32. 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).

33. В случае нарушения нормативного срока рассмотрения жалобы (20 рабочих дней) необходимо установление причин указанного нарушения, в случае наличия вины - привлечение должностных лиц к ответственности. В дальнейшем необходимо реализовать корректирующие действия, направленные на недопущение возникновения нарушения в будущем.

ХII. Работа с информационной панелью (дашбордом)

34. Дашборд руководителя Министерства - 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.