



ПРАВИТЕЛЬСТВО ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

И.В. Шолов
г. Орёл

№ 390

О внесении изменений в постановление
Правительства Орловской области от 25 февраля
2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
органов исполнительной государственной власти специальной
компетенции Орловской области и их должностных лиц,
государственных гражданских служащих Орловской
области при предоставлении государственных услуг»

В целях поддержания нормативной правовой базы Орловской области в актуальном состоянии Правительство Орловской области **п о с т а н о в л я е т** :

1. Внести в постановление Правительства Орловской области от 25 февраля 2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг» следующие изменения:

1) наименование изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников»;

2) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной

власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников.»;

3) в пункте 2 и далее по тексту слова «органы исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области» в соответствующем падеже заменить словами «органы исполнительной государственной власти Орловской области» в соответствующем падеже;

4) пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Департаменту информационных технологий Орловской области обеспечивать техническую возможность приема, переадресации жалоб в электронном виде соответствующим органам исполнительной государственной власти Орловской области, предоставляющим государственные услуги, посредством государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр» в сети Интернет.»;

5) пункт 7 изложить в следующей редакции:

«7. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора и Председателя Правительства Орловской области А. Ю. Бударина.»;

6) приложение изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Губернатора и Председателя Правительства Орловской области А. Ю. Бударина.

Временно исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Орловской области



А. Е. Клычков

Приложение к постановлению
Правительства Орловской области
от 23 июля 2018 г. № 310

Приложение к постановлению
Правительства Орловской области
от 25 февраля 2013 г. № 55

ПРАВИЛА

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – многофункциональный центр) и его работников, а также организаций, привлекаемых многофункциональным центром для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников (далее также – жалоба).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон).

К отношениям, связанным с порядком подачи и рассмотрением жалобы, в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются положения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица, государственного гражданского служащего Орловской области при предоставлении государственной услуги подаются руководителю органа исполнительной государственной власти Орловской области, предоставляющего государственную услугу (далее – орган, предоставляющий государственную услугу).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Орловской области и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в Департамент информационных технологий Орловской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, привлекаемых многофункциональным центром для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (далее – организация), подаются руководителям этих организаций.

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в организации.

4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его руководителя, должностного лица, государственного гражданского служащего Орловской области может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр», федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра либо государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Орловской области, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Орловской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Орловской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. 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, могут быть представлены:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, организацией 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.

Жалоба в письменной форме может быть подана заявителем по почте.

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

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, в письменной форме информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, организации, учредителю многофункционального центра.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, государственного гражданского служащего Орловской области при предоставлении государственной услуги может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной государственной власти Орловской области в порядке, установленном соглашением указанного органа с многофункциональным центром о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, 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;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, 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;

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

7) отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника

многофункционального центра, организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, 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;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, 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.

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, организации определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

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 в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, организации обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

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

Орловской области, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров, а также организаций и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», на официальном сайте многофункционального центра и организаций, в федеральной государственной информационной системе досудебного (внесудебного) обжалования, федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет;

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

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

15. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, организацию либо Правительство Орловской области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, организацию либо Правительство Орловской области, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 16 настоящих Правил, заявителю в письменной форме и по

желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае поступления жалобы в электронном виде ответ направляется по адресу электронной почты, указанному заявителем.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, руководителем многофункционального центра, учредителем многофункционального центра, работником организации.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы 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.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, организация отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, многофункциональный центр, организация, учредитель многофункционального центра оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, многофункциональный центр, организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.