



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.03.2024

№ 119

г. Тамбов

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Тамбовской области, должностных лиц исполнительных органов Тамбовской области, государственных гражданских служащих исполнительных органов Тамбовской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

В целях реализации части 4 статьи 11² Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Тамбовской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Тамбовской области, должностных лиц исполнительных органов Тамбовской области, государственных гражданских служащих исполнительных органов Тамбовской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Тамбовской области от 27.06.2019 № 755 «Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов

исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Исполнительным органам Тамбовской области (структурным подразделениям Правительства Тамбовской области), предоставляющим государственные услуги, Тамбовскому областному государственному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (Кочурова) ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, обеспечить направление в департамент государственных, муниципальных услуг и документооборота аппарата Правительства Тамбовской области отчета о полученных и рассмотренных жалобах на нарушение порядка предоставления государственных услуг (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4. Департаменту государственных, муниципальных услуг и документооборота аппарата Правительства Тамбовской области (Переведенцева) обеспечить вынесение на рассмотрение заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Тамбовской области анализа отчетов, указанных в пункте 3 настоящего постановления.

5. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

Глава

Тамбовской области

М.Егоров



ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Правительства Тамбовской области
от 05.03.2024 № 119

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Тамбовской области, должностных лиц исполнительных органов Тамбовской области, государственных гражданских служащих исполнительных органов Тамбовской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг
(далее – особенности)

1. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов Тамбовской области (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги (далее – должностное лицо), государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги (далее – гражданские служащие), а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, учредителем которого является Правительство Тамбовской области (далее - МФЦ), работников МФЦ рассматриваются в соответствии с главой 2¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) с учетом настоящих особенностей.

Основные понятия, используемые в настоящих особенностях, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе № 210-ФЗ.

2. При предоставлении государственных услуг органы, предоставляющие государственные услуги, МФЦ обеспечивают:

2.1. наделение должностных лиц (работников) полномочиями по рассмотрению жалоб;

2.2. оснащение мест приема жалоб;

2.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, гражданских служащих, МФЦ, работников МФЦ посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и(или) государственной

информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области»;

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

2.5. заключение соглашений о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги (далее - соглашение о взаимодействии), в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

2.6. незамедлительное направление в органы прокуратуры материалов в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 29.7 Закона Тамбовской области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области», или признаков состава преступления;

2.7. незамедлительное направление в департамент государственных, муниципальных услуг и документооборота аппарата Правительства Тамбовской области (далее - Департамент) копий материалов в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 29.7 Закона Тамбовской области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) подается на рассмотрение:

3.1. в Правительство Тамбовской области — при обжаловании решений и действий (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ в случаях, предусмотренных статьей 11¹ Федерального закона № 210-ФЗ, в том числе если заявитель не согласен с решением руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, принятым по результатам рассмотрения жалобы;

3.2. в орган, предоставляющий государственную услугу, - в случае обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, не являющегося его руководителем, либо гражданского служащего;

3.3. руководителю МФЦ - в случае обжалования решений и действий (бездействия) работника МФЦ.

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, МФЦ 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). Прием жалоб в письменной форме осуществляется Правительством Тамбовской области в месте фактического нахождения Правительства Тамбовской области.

4. При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя, а в случае подачи жалобы представителем заявителя – представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзаце первом настоящего пункта, представляются в форме электронного образа документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

5. Жалоба, содержащая неточное наименование органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, должности, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) должностного лица, гражданского служащего, руководителя МФЦ, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее их установлению, подлежит обязательному рассмотрению.

6. Жалоба подлежит регистрации в день её поступления.

В случае если жалоба подана заявителем в Правительство Тамбовской области, орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, Правительство Тамбовской области, орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ регистрируют и направляют жалобу не позднее 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченному на её рассмотрение органу (МФЦ), информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается соответствующим должностным лицом Правительства Тамбовской области, руководителем органа, предоставляющего государственную услугу (лицом, исполняющим полномочия руководителя органа, предоставляющего государственную услугу), руководителем МФЦ.

8. В ответе заявителю указываются:

8.1. наименование органа, рассмотревшего жалобу (МФЦ), должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

8.3. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (для физического лица) или наименование заявителя (для юридического лица);

8.4. основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

8.5. принятое по жалобе решение;

8.6. иные сведения в соответствии с федеральным или региональным

законодательством.

9. В случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящими особенностями.

10. Орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, Правительство Тамбовской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, Правительство Тамбовской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

11. Жалоба, рассмотрение которой относится к компетенции Правительства Тамбовской области, поступившая в Правительство Тамбовской области, регистрируется управлением по работе с обращениями граждан Правительства Тамбовской области в день её поступления и не позднее следующего рабочего дня после дня регистрации направляется заместителю руководителя аппарата Правительства Тамбовской области, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в день поступления жалобы.

12. Заместитель руководителя аппарата Правительства Тамбовской области в течение 1 рабочего дня со дня получения указанной жалобы направляет её в Департамент, а также руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется.

Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется, направляет в Департамент пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов, либо информацию об отмене

обжалуемого решения с приложением копии принятого решения в течение 5 рабочих дней после дня получения жалобы, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 1 рабочего дня после дня получения жалобы.

13. В случае если Департамент после анализа содержания жалобы, пояснений по жалобе, изучения копий подтверждающих документов пришел к выводу о необходимости удовлетворения жалобы, готовится проект письма руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется, в котором излагается информация о заявителе, сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, существо жалобы, а также основания необходимости удовлетворения жалобы и принятия исчерпывающих мер по устранению нарушений. Указанное письмо руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, подписывается заместителем руководителя аппарата Правительства Тамбовской области. Решение об удовлетворении жалобы принимается органом, предоставляющим государственную услугу, в форме акта этого органа, решение и действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если Департамент после анализа содержания жалобы, пояснений по жалобе, изучения копий подтверждающих документов пришел к выводу об отказе в удовлетворении жалобы, готовится проект ответа заявителю, в котором излагается информация о заявителе, сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, существо жалобы, основания, по которым принято решение об отказе в удовлетворении жалобы. Подписанный заместителем руководителя аппарата Правительства Тамбовской области ответ об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю.

14. В случае поступления жалобы на решение и действие (бездействие) МФЦ заместитель руководителя аппарата Правительства Тамбовской области в течение 1 рабочего дня со дня получения указанной жалобы направляет её в Департамент, а также руководителю МФЦ.

Руководитель МФЦ направляет в Департамент пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов, в течение 5 рабочих дней после дня получения жалобы от заместителя руководителя аппарата Правительства Тамбовской области, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) МФЦ об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 1 рабочего дня после дня получения указанной жалобы.

15. Департамент после анализа содержания жалобы, пояснений по жалобе, изучения приложенных копий документов готовит проект ответа

заявителю об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы. Подписанный заместителем руководителя аппарата Правительства Тамбовской области ответ об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы направляется заявителю, копия – в МФЦ.

