



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.11.2018 № 476

О внесении изменений в постановление правительства Тульской области от 31.10.2012 № 621

В соответствии со статьей 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление правительства Тульской области от 31.10.2012 № 621 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области» следующие изменения:

1) название постановления изложить в новой редакции:

«О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров»;

2) пункт 1 постановления изложить в новой редакции:

«1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления



государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров (приложение).»;

3) приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).

2. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Первый заместитель Губернатора
Тульской области - председатель
правительства Тульской области



В.В. Шерин

Приложение
к постановлению правительства
Тульской области

от 14.11.2018 № 476

Приложение
к постановлению правительства
Тульской области

от 31.10.2012 № 621

ПОРЯДОК

подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации), их работников, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры), работников многофункциональных центров при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

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

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Тульской области, предоставляющий государственную услугу (далее – орган, предоставляющий государственную услугу), учредителю многофункционального центра, многофункциональный центр, привлекаемые организации в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронном виде.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или уполномоченному в соответствии с действующим законодательством должностному лицу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями 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 также направлена по почте.

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

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя. Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области» (далее – Портал Тульской области);

4) портала федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 9 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

6. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, уполномоченном на ее рассмотрение вышестоящем органе исполнительной власти, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего государственную услугу, государственных гражданских служащих, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, привлекаемых организаций и их работников может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение орган исполнительной власти, привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанными органами и организациями. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

8. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 4 пункта 4 настоящего Порядка);

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

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

9. 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:

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.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги; запроса о предоставлении государственных услуг;

2) нарушение 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тульской 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, работников привлекаемых организаций в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) 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 Тульской 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг». 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

1) прием, регистрацию и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2 настоящего Порядка;

3) направление ответов, извещений заявителям в установленные настоящим Порядком сроки.

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Тульской области и

их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, привлекаемых организаций, работников привлекаемых организаций, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, Портале Тульской области, в системе досудебного обжалования;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, привлекаемых организаций, работников привлекаемых организаций, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров, 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;

5) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган, учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, привлекаемую организацию либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемых организаций, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

14. 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 Тульской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 14 настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 4 пункта 4 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром либо привлекаемой организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

7) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывает 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 настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. В случае если в жалобе, поданной в письменной форме, не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

20. Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра при получении жалобы, поданной в письменной форме, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня поступления жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

22. В случае если текст жалобы, поданной в письменной форме, не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

23. В случае если текст жалобы, поданной в письменной форме, не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр,

привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

24. В случае если в жалобе гражданина, поданной в письменной форме, содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственные услуги, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра. О данном решении в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется гражданин, направивший жалобу.

25. В случае поступления в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра жалобы в письменной форме, содержащей вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальных сайтах органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему жалобу, в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в жалобе, при этом жалоба, содержащая обжалование судебного решения, не возвращается.

26. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу

поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

27. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 6.13 Закона Тульской области от 9 июня 2003 года № 388-ЗТО «Об административных правонарушениях в Тульской области» должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в орган исполнительной власти Тульской области, реализующий государственную политику в сфере совершенствования системы государственного управления.
