

ДЕПАРТАМЕНТ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

06 мая 2024 г. № 0949

г. Салехард

Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 08 мая 2024 года
Регистрационный № 117

О внесении изменений в некоторые приказы департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг

В целях оптимизации предоставления государственных услуг,
п р и к а з ы в а ю:

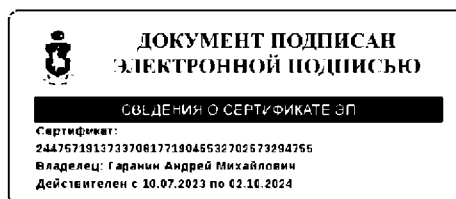
1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в некоторые приказы департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг.

2. Установить, что:

позиция 1.1.1 подпункта 1.1, позиция 1.2.2 подпункта 1.2, подпункт 1.6, позиция 1.12.1 подпункта 1.12 пункта 1, позиция 2.1.1 подпункта 2.1, позиция 2.2.2 подпункта 2.2, подпункт 2.7, позиция 2.11.1 подпункта 2.11, подпункт 2.13 пункта 2, позиция 3.1.1 подпункта 3.1, позиция 3.2.2 подпункта 3.2, подпункт 3.5, позиция 3.13.1 подпункта 3.13 пункта 3 изменений, утвержденных настоящим приказом, распространяются на правоотношения, возникшие с 22 марта 2024 года;

позиция 1.11.3 подпункта 1.11 пункта 1, позиция 2.10.3 подпункта 2.10 пункта 2, позиция 3.12.3 подпункта 3.12 пункта 3 изменений, утвержденных настоящим приказом, распространяются на правоотношения, возникшие с 01 января 2024 года.

Заместитель Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного
округа, директор департамента
природных ресурсов и
экологии Ямало-Ненецкого
автономного округа



А.М. Гаранин

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента природных
ресурсов и экологии Ямало-
Ненецкого автономного округа

ОТ 06 мая 2024 г. № 0949

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в некоторые приказы департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по вопросам предоставления государственных услуг

1. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Оформление документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода в отношении участков недр местного значения», утвержденном приказом департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 декабря 2018 года № 5057:

1.1. в пункте 3:

1.1.1. в абзаце первом слова «в государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (<http://www.pgu-yaamal.ru>) (далее - Региональный портал),» исключить;

1.1.2. абзац второй дополнить словами «, а также государственного учреждения автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ);»;

1.1.3. абзац третий после слова «услуги,» дополнить словом «МФЦ»;

1.1.4. в абзаце четвертом слова «в сети «Интернет» заменить словами «, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

1.2. в пункте 4:

1.2.1. абзац второй дополнить словами «, в МФЦ»;

1.2.2. в абзаце пятом слова «Региональном портале,» исключить;

1.2.3. абзац шестой дополнить словами «и МФЦ»;

1.2.4. абзац второй подпункта 4.1 дополнить словами «, работниками МФЦ»;

1.2.5. в подпункте 4.4:

1.2.5.1. абзац первый после слова «департамента» дополнить словом «, МФЦ»;

1.2.5.2. абзац второй дополнить словом «, МФЦ»;

1.2.6. подпункт 4.6. изложить в следующей редакции:

«4.6. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и департаментом (далее - соглашение о взаимодействии) с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.»;

1.3. пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Наименование исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, - департамент природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа.

Государственная услуга предоставляется непосредственно управлением недропользования департамента.

МФЦ осуществляет прием документов заявителей для последующего направления в департамент.

Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

1.4. пункт 7 изложить в следующей редакции:

«7. Результатом предоставления государственной услуги является:

- оформление документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода;

- решение об отказе в оформлении документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода (далее - уведомление о мотивированном отказе в предоставлении государственной услуги)»;

1.5. пункт 9 дополнить подпунктом 9.4-1 следующего содержания:

«9.4-1. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года) (далее - постановление № 797)»;

1.6. в пункте 10 слова «и Региональном портале» исключить;

1.7. абзац первый пункта 11 изложить в следующей редакции:

«11. Для получения государственной услуги заявитель лично (либо через уполномоченного представителя), через МФЦ, либо используя средства почтовой связи представляет в департамент следующие документы:»;

1.8. в пункте 12-1:

1.8.1 в абзаце первом слова «(получения уведомлений) и способ» заменить словом «для»;

1.8.2. дополнить абзацами следующего содержания:

«- личное получение в МФЦ (при наличии технической возможности).

Уведомления о ходе предоставления государственной услуги направляются заявителю почтовым отправлением или электронной почтой.».

1.9. абзац первый пункта 14 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

1.10. абзац первый пункта 21 после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

1.11. в подпункте 22.1 пункта 22:

1.11.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

1.11.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

1.11.3. в абзаце двенадцатом слова «информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов» заменить словами «сведения об этих транспортных средствах должны быть размещены

в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере».»;

1.11.4. дополнить абзацем следующего содержания: «Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.»;

1.12. в таблице:

1.12.1. в графе 2 пункта 1 слова «Региональном портале и/или» исключить;

1.12.2. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

1.13. в разделе III:

1.13.1. пункт 26 изложить в следующей редакции:

«26. Государственная услуга предоставляется в том числе через МФЦ.»;

1.13.2. абзац первый пункта 27 изложить в следующей редакции:

«27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в МФЦ, департамент либо поступление в департамент заявления по почте с комплектом документов, необходимых для предоставления государственной услуги.»;

1.13.3. пункт 29 дополнить абзацем следующего содержания:

«Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документов, удостоверяющих уточненные границы горного отвода, или уведомление о мотивированном отказе в предоставлении государственной услуги — МФЦ на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов.»;

1.13.4. пункт 34 изложить в следующей редакции:

«34. Государственная услуга в электронном виде посредством Единого портала не предоставляется.

Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284.»;

1.14. дополнить подразделами следующего содержания:

«Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

37-1. МФЦ осуществляет:

37-1.1. прием заявления и комплекта документов;

37-1.2. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

37-1.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее - выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

37-1.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

Прием заявления и комплекта документов в МФЦ

37-2. При получении заявления и комплекта документов работник МФЦ:

37-2.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

37-2.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

37-2.3. сверяет принимаемые документы с перечнем необходимых документов, следит за тем, чтобы принимаемые документы были оформлены надлежащим образом на бланках установленной формы с наличием, рекомендуемых регламентируемых законодательством реквизитов документа;

Проверка содержания прилагаемых к заявлению документов на предмет их соответствия действующему законодательству или наличия орфографических, или фактических ошибок, в обязанности работников МФЦ не входит;

37-2.4. сформированное в государственной информационной системе «Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - АИС МФЦ) заявление распечатывается на бумажном носителе и подписывается заявителем. Заявление, заполненное заявителем собственноручно, сканируется и прикрепляется к комплекту принятых документов в АИС МФЦ;

37-2.5. выдает заявителю один экземпляр расписки о приеме документов с указанием даты приема, номера дела, количества принятых документов.

Принятый комплект документов работник МФЦ направляет в электронной форме в департамент не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем приема полного пакета документов от заявителя, для рассмотрения и принятия соответствующего решения. При необходимости или в случае отсутствия технической возможности передачи документов в электронной

форме, в соответствии с соглашением о взаимодействии МФЦ передает документы в департамент на бумажных носителях.

Информирование заявителей в МФЦ

37-3. Информирование заявителя МФЦ осуществляется следующими способами:

37-3.1. посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах МФЦ;

37-3.2. при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

37-4. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

37-4.1. изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

37-4.2. назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в письменной форме.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в МФЦ

37-5. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ, департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя), согласно соглашению о взаимодействии заключенному между департаментом и МФЦ в порядке, утвержденном постановлением № 797.

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном постановлением № 797.

37-6. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

37-6.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

37-6.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

37-6.3. определяет статус исполнения заявления заявителя в ГИС (при наличии у МФЦ технической возможности);

37-6.4. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

37-6.5. прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

37-6.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

37-6.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

1.15. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

42. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

43. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя в МФЦ, или в электронном виде:

43.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих - в департамент;

43.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ - в МФЦ;

43.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ - в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее - ДИТиС ЯНАО).

44. Жалоба должна содержать:

44.1. наименование департамент, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

44.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 48.3 пункта 48 Административного регламента);

44.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

44.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо

государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

45. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

46. 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:

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

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

46.3. 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.

47. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ - ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

48. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

48.1. сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

48.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

48.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, его должностным лицом, государственным

гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

49. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 46 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

50. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба подается в ДИТиС ЯНАО.

51. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 50 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган по подведомственности и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

52. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в департамент по подведомственности в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и департаментом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

53. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

54.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

54.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

54.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

54.4. 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 автономного округа;

54.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

54.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

54.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

54.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

55. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

55.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

55.2. направление жалоб в департамент в соответствии с пунктом 51 Административного регламента.

56. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-3АО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

57. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

57.1. оснащение мест приема жалоб;

57.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

57.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо

государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

57.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

58. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

59. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ 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.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

60. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

61. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 48.3 пункта 48 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

62. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 61 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, 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.

63. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 61 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

64. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

64.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

64.3. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

64.4. основания для принятия решения по жалобе;

64.5. принятое по жалобе решение;

64.6. в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

64.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

65. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

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) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

66. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

66.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

66.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

67. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

68. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

68.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

68.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

68.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

69. Заявитель имеет право:

69.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

69.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

1.16. в форме заявления приложения слова «Уведомления и документы прошу вручать заявителю (представителю заявителя) по месту оказания государственной услуги или направлять по адресу: _____, адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, адрес указать).» заменить словами «Результат услуги прошу вручать заявителю (представителю заявителя) в МФЦ, в департаменте или направлять по адресу: _____, адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес). Уведомления о ходе предоставления предоставления услуги направлять по адресу: _____, адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес)».

2. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Проведение государственной экспертизы запасов полезных ископаемых и подземных вод, геологической информации о предоставляемых в пользование участках недр местного значения, а также запасов общераспространенных полезных ископаемых и запасов подземных вод, которые используются для целей питьевого водоснабжения или технического водоснабжения и объем добычи которых составляет не более 500 кубических метров в сутки», утвержденном приказом департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 декабря 2018 года № 5059:

2.1. в пункте 3:

2.1.1. в абзаце первом слова «в государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (<http://www.pgu-yamal.ru>) (далее - Региональный портал),» исключить;

2.1.2. абзац второй дополнить словами «, а также государственного учреждения автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ);»;

2.1.3. в абзаце третьем после слова «услуги», дополнить словом «МФЦ»;

2.1.4. в абзаце четвертом слова «в сети «Интернет» заменить словами «, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.2. в пункте 4:

2.2.1. абзац второй дополнить словом «, в МФЦ»;

2.2.2. в абзаце пятом слова «на Региональном портале,» исключить;

2.2.3. абзац шестой дополнить словами «и МФЦ»;

2.2.4. абзац второй подпункта 4.1 дополнить словами «, работниками МФЦ»;

2.2.5. в подпункте 4.4:

2.2.5.1. абзац первый после слова «департамента» дополнить словом «, МФЦ»;

2.2.6.2. абзац второй дополнить словом «, МФЦ»;

2.2.6. подпункт 4.6. изложить в следующей редакции:

«4.6. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и департаментом (далее - соглашение о взаимодействии) с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.»;

2.3. пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Наименование исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, - департамент природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа.

Государственная услуга предоставляется непосредственно управлением недропользования департамента.

МФЦ осуществляет прием документов заявителей для последующего направления в департамент.

Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

2.4. пункт 9 дополнить подпунктом 9.4-1 следующего содержания:

«9.4-1. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года) (далее - постановление № 797)»;

2.5. в пункте 10 слова «и Региональном портале» исключить;

2.6. пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. Для получения государственной услуги заявитель лично (либо через уполномоченного представителя), через МФЦ, либо используя средства почтовой связи представляет в департамент заявление на предоставление государственной услуги (далее - заявление), по форме согласно приложению к Административному регламенту, а также материалы и документы, указанные в пункте 13 Правил, подготовленные в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации № 378, приказом Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации № 569 на основании геологической информации о недрах, представленной в фонды геологической информации субъектов Российской Федерации (в отношении участков недр местного значения), с указанием в документах и материалах реестровых номеров документов в федеральной государственной информационной системе «Единый фонд геологической информации о недрах» в соответствии со статьей 27.1 Закона Российской Федерации от 21 февраля 1992 года № 2395-1 «О недрах» (далее - материалы).»;

2.7. абзац третий пункта 11-1 изложить в следующей редакции: «- личное получение в МФЦ (при наличии технической возможности)»;

2.8. абзац первый пункта 14 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

2.9. абзац первый пункта 23 дополнить словом «, МФЦ»;

2.10. в подпункте 24.4 пункта 24:

2.10.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

2.10.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

2.10.3. в абзаце двенадцатом слова «информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов» заменить словами «сведения об этих транспортных средствах должны быть размещены в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере».»;

2.10.4. дополнить абзацем следующего содержания: «Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.»;

2.11. в таблице:

2.11.1. в графе 2 пункта 1 слова «Региональном портале и/или» исключить;

2.11.2. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

2.12. в разделе III:

2.12.1. пункт 29 изложить в следующей редакции:

«29. Государственная услуга предоставляется, в том числе через МФЦ.»;

2.13. подраздел «Осуществление административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и/или Регионального портала при наличии технической возможности» изложить в следующей редакции:

**«Осуществление административных процедур (действий)
в электронной форме, в том числе с использованием
Единого портала**

35. Государственная услуга в электронном виде посредством Единого портала не предоставляется.

Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими

руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284.»;

2.14. дополнить подразделами следующего содержания:

**«Перечень административных процедур (действий)
при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ**

37-1. МФЦ осуществляет:

37-1.1. прием заявления и комплекта документов;

37-1.2. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

37-1.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее - выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

37-1.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

Прием заявления и комплекта документов в МФЦ

37-2. При получении заявления и комплекта документов работник МФЦ:

37-2.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

37-2.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

37-2.3. сверяет принимаемые документы с перечнем необходимых документов, следит за тем, чтобы принимаемые документы были оформлены надлежащим образом на бланках установленной формы с наличием, рекомендуемых регламентируемых законодательством реквизитов документа;

Проверка содержания прилагаемых к заявлению документов на предмет их соответствия действующему законодательству или наличия орфографических, или фактических ошибок, в обязанности работников МФЦ не входит;

37-2.4. сформированное в государственной информационной системе «Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - АИС МФЦ) заявление распечатывается на бумажном носителе и подписывается заявителем. Заявление, заполненное заявителем собственноручно, сканируется и прикрепляется к комплекту принятых документов в АИС МФЦ;

37-2.5. выдает заявителю один экземпляр расписки о приеме документов с указанием даты приема, номера дела, количества принятых документов.

Принятый комплект документов работник МФЦ направляет в электронной форме в департамент не позднее 1 рабочего дня, следующего за

днем приема полного пакета документов от заявителя, для рассмотрения и принятия соответствующего решения. При необходимости или в случае отсутствия технической возможности передачи документов в электронной форме, в соответствии с соглашением о взаимодействии МФЦ передает документы в департамент на бумажных носителях.

Информирование заявителей в МФЦ

37-3. Информирование заявителя МФЦ осуществляется следующими способами:

37-3.1. посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах МФЦ;

37-3.2. при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

37-4. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

37-4.1. изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

37-4.2. назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в письменной форме.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в МФЦ

37-5. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ, департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя), согласно соглашению о взаимодействии заключенному между департаментом и МФЦ в порядке, утвержденном постановлением № 797.

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном постановлением № 797.

37-6. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

37-6.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

37-6.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

37-6.3. определяет статус исполнения заявления заявителя в ГИС (при наличии у МФЦ технической возможности);

37-6.4. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

37-6.5. прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

37-6.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

37-6.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

2.15. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

42. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

43. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя в МФЦ, или в электронном виде:

43.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих - в департамент;

43.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ - в МФЦ;

43.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ - в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее - ДИТиС ЯНАО).

44. Жалоба должна содержать:

44.1. наименование департамент, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

44.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 48.3 пункта 48 Административного регламента);

44.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

44.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

45. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

46. 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:

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

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

46.3. 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.

47. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ - ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

48. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

48.1. сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

48.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

48.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений

и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

49. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 46 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

50. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба подается в ДИТиС ЯНАО.

51. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 50 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган по подведомственности и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

52. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в департамент по подведомственности в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и департаментом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

53. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

54.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

54.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

54.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

54.4. 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 автономного округа;

54.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

54.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

54.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

54.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

55. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

55.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

55.2. направление жалоб в департамент в соответствии с пунктом 51 Административного регламента.

56. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

57. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

57.1. оснащение мест приема жалоб;

57.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

57.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

57.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

58. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

59. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ 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.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

60. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

61. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 48.3 пункта 48 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

62. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 61 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, 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.

63. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 61 Административного регламента,

даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

64. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

64.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

64.3. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

64.4. основания для принятия решения по жалобе;

64.5. принятое по жалобе решение;

64.6. в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

64.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

65. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

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) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

66. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

66.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

66.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

67. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

68. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

68.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

68.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

68.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

69. Заявитель имеет право:

69.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

69.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

2.16. пункт 4 формы заявления приложения изложить в следующей редакции:

«4. Результат услуги прошу вручать заявителю (представителю заявителя) в МФЦ, в департаменте или направлять по адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес). Уведомления о ходе предоставления услуги направлять по адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес).».

3. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решений о предоставлении права пользования участками недр для целей сбора минералогических, палеонтологических и других геологических коллекционных материалов, согласованных с Федеральным агентством по недропользованию или его территориальными органами», утвержденном приказом департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа от 11 января 2019 года № 21:

3.1. в пункте 3:

3.1.1. в абзаце первом слова «в государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (<http://www.pgu-yamal.ru>) (далее - Региональный портал),» исключить;

3.1.2. абзац второй дополнить словами «, а также государственного учреждения автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ);»;

3.1.3. абзац третий после слова «услуги,» дополнить словом «МФЦ»;

3.1.4. в абзаце четвертом слова «в сети «Интернет» заменить словами «, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.2. в пункте 4:

3.2.1. абзац второй дополнить словом «, в МФЦ»;

3.2.2. в абзаце пятом слова «на Региональном портале,» исключить;

3.2.3. абзац шестой дополнить словами «, МФЦ»;

3.2.4. абзац второй подпункта 4.1 дополнить словами «, работниками МФЦ»;

3.2.5. в подпункте 4.4:

3.2.5.1. абзац первый после слова «департамента» дополнить словом «, МФЦ»;

3.2.5.2. абзац второй дополнить словом «, МФЦ»;

3.2.6. подпункт 4.6. изложить в следующей редакции:

«4.6. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и департаментом (далее - соглашение о взаимодействии) с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.»;

3.3. пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Наименование исполнительного органа автономного округа, предоставляющего государственную услугу, - департамент природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа.

Государственная услуга предоставляется непосредственно управлением недропользования департамента.

МФЦ осуществляет прием документов заявителей для последующего направления в департамент.

Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

3.4. пункт 9 дополнить подпунктом 9.4-2 следующего содержания:

«9.4-2. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года) (далее - постановление № 797)»;

3.5. в пункте 10 слова «и Региональном портале» исключить;

3.6. абзац первый пункта 11 изложить в следующей редакции:

«11. Для получения государственной услуги заявитель лично (либо через уполномоченного представителя), через МФЦ, в электронной форме по адресу электронной почты департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или почтовым отправлением представляет в департамент следующие документы:»;

3.7. пункт 12 изложить в следующей редакции:

«12. Поданная на бумажном носителе заявка должна быть скреплена печатью заявителя (при наличии) и подписана заявителем либо уполномоченным им лицом.

Копии документов, прилагаемых к заявке, заверяются подписью заявителя и скрепляются его печатью (при наличии).

В случае подачи заявки по адресу электронной почты департамента заявка и прилагаемые к ней документы представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон № 63-ФЗ).

В случае, если с заявкой обращается представитель заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.»;

3.8. абзац третий пункта 12-1 изложить в следующей редакции: «- личное получение в МФЦ (при наличии технической возможности);»;

3.9. абзац первый пункта 14 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

3.10. пункт 17-1 признать утратившим силу;

3.11. абзац первый пункта 22 дополнить словом «, МФЦ»;

3.12. в подпункте 23.1 пункта 23:

3.12.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

3.12.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

3.12.3. в абзаце двенадцатом слова «информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов» заменить словами «сведения об этих транспортных средствах должны быть размещены в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере».»;

3.12.4. дополнить абзацем следующего содержания: «Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.»;

3.13. в таблице:

3.13.1. в графе 2 пункта 1 слова «Региональном портале и/или» исключить;

3.13.2. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

3.14. в разделе III:

3.14.1. пункт 27 изложить в следующей редакции:

«27. Государственная услуга предоставляется через МФЦ.»;

3.14.2. пункт 36 изложить в следующей редакции:

«36. Государственная услуга в электронном виде посредством Единого портала не предоставляется.

Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284.»;

3.15. дополнить подразделами следующего содержания:

«Перечень административных процедур (действий)

при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

43-1. МФЦ осуществляет:

43-1.1. прием заявления и комплекта документов;

43-1.2. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

43-1.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее - выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

43-1.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

Прием заявления и комплекта документов в МФЦ

43-2. При получении заявления и комплекта документов работник МФЦ:

43-2.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

43-2.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

43-2.3. сверяет принимаемые документы с перечнем необходимых документов, следит за тем, чтобы принимаемые документы были оформлены надлежащим образом на бланках установленной формы с наличием, рекомендуемых регламентируемых законодательством реквизитов документа;

Проверка содержания прилагаемых к заявлению документов на предмет их соответствия действующему законодательству или наличия орфографических, или фактических ошибок, в обязанности работников МФЦ не входит;

43-2.4. сформированное в государственной информационной системе «Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - АИС МФЦ) заявление распечатывается на бумажном носителе и подписывается заявителем. Заявление, заполненное заявителем собственноручно, сканируется и прикрепляется к комплекту принятых документов в АИС МФЦ;

43-2.5. выдает заявителю один экземпляр расписки о приеме документов с указанием даты приема, номера дела, количества принятых документов.

Принятый комплект документов работник МФЦ направляет в электронной форме в департамент не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем приема полного пакета документов от заявителя, для рассмотрения и принятия соответствующего решения. При необходимости или в случае отсутствия технической возможности передачи документов в электронной форме, в соответствии с соглашением о взаимодействии МФЦ передает документы в департамент на бумажных носителях.

Информирование заявителей в МФЦ

43-3. Информирование заявителя МФЦ осуществляется следующими способами:

43-3.1. посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах МФЦ;

43-3.2. при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

43-4. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

43-4.1. изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

43-4.2. назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в письменной форме.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги в МФЦ

43-5. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ, департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя), согласно соглашению о взаимодействии заключенному между департаментом и МФЦ в порядке, утвержденном постановлением № 797.

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном постановлением № 797.

43-6. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

43-6.1. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

43-6.2. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

43-6.3. определяет статус исполнения заявления заявителя в ГИС (при наличии у МФЦ технической возможности);

43-6.4. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

43-6.5. прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

43-6.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

43-6.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

3.16. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

48. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

49. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя в МФЦ, или в электронном виде:

49.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих - в департамент;

49.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ - в МФЦ;

49.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ - в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее - ДИТиС ЯНАО).

50. Жалоба должна содержать:

50.1. наименование департамент, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

50.2. 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 48.3 пункта 48 Административного регламента);

50.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

50.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

51. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

52. 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:

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

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

52.3. 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.

53. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ - ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

54. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

54.1. сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

54.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

54.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за

исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

55. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 52 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

56. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба подается в ДИТиС ЯНАО.

57. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 56 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган по подведомственности и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

58. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в департамент по подведомственности в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и департаментом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

59. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

60.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

60.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

60.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

60.4. 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 автономного округа;

60.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

60.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

60.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

60.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

61. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

61.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

61.2. направление жалоб в департамент в соответствии с пунктом 57 Административного регламента.

62. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

63. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

63.1. оснащение мест приема жалоб;

63.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

63.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

63.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

64. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

65. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ 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.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

66. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

67. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 54.3 пункта 54 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

68. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 67 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, 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.

69. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 67 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

70. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

70.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

70.3. фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

70.4. основания для принятия решения по жалобе;

70.5. принятое по жалобе решение;

70.6. в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

70.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

71. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

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) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

72. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

72.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

72.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

73. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

74. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

74.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

74.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

74.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

75. Заявитель имеет право:

75.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

75.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

3.17. пункт 7 формы заявки приложения изложить в следующей редакции:

«7. Результат услуги прошу вручать заявителю (представителю заявителя) в МФЦ, в департаменте или направлять по адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес). Уведомления о ходе предоставления услуги направлять по адресу электронной почты: _____ (нужный способ направления (получения) подчеркнуть, указать адрес).»