

# АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 19 июля 2013 г. N 315

### ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОБЛАСТИ

(в ред. постановления Администрации Псковской области  
от 17.12.2014 N 551)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Администрация области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области (далее - Положение).

2. Органам исполнительной власти области, предоставляющим государственные услуги:

2.1. обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих области в соответствии с Положением;

2.2. в срок до 01 августа 2013 г. определить должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) соответствующего органа исполнительной власти области и его должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг, и внести соответствующие изменения в должностные регламенты указанных должностных лиц и государственных гражданских служащих области;

2.3. в срок до 01 сентября 2013 г. привести в соответствие с Положением административные регламенты предоставления государственных услуг;

2.4. в срок до 10 сентября 2013 г. представить в Контрольное управление Администрации области информацию о выполнении подпунктов 2.2 и 2.3 настоящего пункта по форме согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Контрольному управлению Администрации области ежеквартально до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять заместителю Губернатора области - Руководителю Аппарата Администрации области Жаворонкову М.К. обобщенные данные органов исполнительной власти области о рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований области принять муниципальные правовые акты, устанавливающие особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих с учетом Положения.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области - Руководителя Аппарата Администрации области Жаворонкова

М.К.

И.п. Губернатора области  
М.К.ЖАВОРОНКОВ

Утверждено  
постановлением  
Администрации области  
от 19 июля 2013 г. N 315

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И  
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ  
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ  
СЛУЖАЩИХ ОБЛАСТИ**

(в ред. постановления Администрации Псковской области  
от 17.12.2014 N 551)

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг (далее также - жалобы).

Требования настоящего Положения не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в орган исполнительной власти области (далее - орган, предоставляющий государственную услугу).

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Администрацию области.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, наименование должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего области;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их

копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

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

в) 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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) и государственной информационной системы "Государственные и муниципальные услуги (функции) в Псковской области (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Псковской области).

7. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих области.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается Губернатором области, первым заместителем Губернатора области, заместителем Губернатора области - Руководителем Аппарата Администрации области, заместителями Губернатора области в соответствии с утвержденными сферами ведения в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

10. В случае если жалоба на решение руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подана заявителем в орган исполнительной власти области, предоставляющий государственную услугу, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган исполнительной власти области направляет жалобу в Администрацию области и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации области.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в Администрацию области в соответствии с пунктом 10 настоящего Положения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Псковской области;

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

г) представление ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в Контрольное управление Администрации области отчета о рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти области и его должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг по форме согласно приложению к настоящему Положению.

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае жалобы заявителя на нарушение установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми Псковской области, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее дня истечения срока, указанного в пункте 15 настоящего Положения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Псковской области.

17. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 16 настоящего Положения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

(п. 17 в ред. постановления Администрации Псковской области от 17.12.2014 N 551)

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа исполнительной власти области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, рассмотревшего жалобу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня истечения срока, указанного в пункте 15 настоящего

Положения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Приложение  
к Положению  
об особенностях подачи и рассмотрения  
жалоб на решения и действия (бездействие)  
органов исполнительной власти области,  
предоставляющих государственные услуги,  
и их должностных лиц, государственных  
гражданских служащих области

Форма



Приложение  
к постановлению  
Администрации области  
от 19 июля 2013 г. N 315

Форма

ИНФОРМАЦИЯ

об определении должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти области и должностных лиц, государственных гражданских служащих области при предоставлении государственных услуг и о внесении изменений в должностные регламенты должностных лиц, государственных гражданских служащих области и административные регламенты предоставления государственных услуг

(наименование органа исполнительной власти области)

N п/п	Наименование государственной услуги	Ф.И.О., должность должностного лица, государственного гражданского служащего области, наделенного полномочиями на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти области при	Информация о внесении изменений в должностной регламент должностного лица, государственного гражданского служащего области	Информация о внесении изменений в административн ый регламент предоставления государственной услуги
----------	---	--	--	--



		предоставлении государственных услуг		

---