



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.11.2012 г.

№ 1305-ПП

г. Екатеринбург

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» Правительство Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги (далее – Положение) (прилагается).

2. Исполнительным органам государственной власти Свердловской области, предоставляющим государственные услуги:

1) в срок до 01 января 2013 года обеспечить принятие внутренних правовых актов, определяющих должностное лицо (должностных лиц), наделенное (наделенных) полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственные услуги, и внести соответствующие изменения в должностные регламенты этих должностных лиц;

2) в срок до 01 января 2013 года привести в соответствие с Положением, утвержденным настоящим постановлением, административные регламенты предоставления государственных услуг;

3) ежеквартально, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направлять отчеты о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, государственного гражданского служащего органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, в Министерство экономики Свердловской области согласно форме, прилагаемой к настоящему постановлению;

4) в срок до 15 января 2013 года направить в Министерство экономики Свердловской области (Д.Ю. Ноженко) информацию о выполнении подпункта 1 и подпункта 2 пункта 2 настоящего постановления.

3. Реализация исполнительными органами государственной власти Свердловской области полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в областном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в срок до 01 января 2013 года организовать принятие муниципальных правовых актов, устанавливающих особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, с учетом Положения, утвержденного настоящим постановлением.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Свердловской области А.В. Орлова.

6. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель Правительства
Свердловской области



Д.В. Паслер

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Свердловской области
от 21.11.2012 г. № 1305-ПП
«Об утверждении Положения об
особенностях подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие)
исполнительных органов государственной
власти Свердловской области,
предоставляющих государственные услуги,
и их должностных лиц, государственных
гражданских служащих исполнительных
органов государственной власти
Свердловской области, предоставляющих
государственные услуги»

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) исполнительных органов государственной власти
Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их
должностных лиц, государственных гражданских служащих
исполнительных органов государственной власти Свердловской области,
предоставляющих государственные услуги

Глава 1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей, установленных настоящим положением.

3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, - должностное лицо исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственные услуги, уполномоченное в соответствии с должностным регламентом данного должностного лица рассматривать поступившие жалобы заявителей.

Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с пунктом 16 настоящего положения.

4. Исполнительные органы государственной власти Свердловской области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах;

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

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Глава 2. Особенности подачи жалоб

5. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

6. Жалоба подается в исполнительный орган государственной власти Свердловской области, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, или в электронном виде.

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

8. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего

полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

9. 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 предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 8 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.

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

13. Жалобы на решения, принятые руководителем территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, направляются в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим положением.

14. Жалобы на решения, принятые руководителем исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего

государственную услугу, направляются в Правительство Свердловской области на имя заместителя Председателя Правительства Свердловской области, курирующего вопросы соответствующего направления, и рассматриваются им в порядке, предусмотренном настоящим положением.

15. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг рассматривается в соответствии с настоящим положением органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

16. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящего положения, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 19, подпункте 2 пункта 20 настоящего положения.

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

Глава 3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

17. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленных правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу.

18. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить

жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

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

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

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

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

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

1) удовлетворение жалобы, 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 актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

22. 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 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения

выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

26. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

ФОРМА

К постановлению Правительства
Свердловской области
от 21.11.2012 г. № 1305-ПП

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, государственного гражданского служащего органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу

Орган, предоставляющий услугу _____ Отчетный период _____ 20__ г.

| № п/п | Наименование услуги | Общее количество жалоб | В том числе по основаниям | | | | | | | Результаты рассмотрения жалоб |
|-------|---------------------|------------------------|---|---|---|---|---|--|---|-------------------------------|
| | | | нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги | нарушение срока предоставления государственной услуги | требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги | отказ в приеме документов, представленных в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя | 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами | затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами | отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушении установленного срока таких исправлений | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Услуга 1 | | | | | | | | | |
| 2 | Услуга 2 | | | | | | | | | |
| 3 | ... | | | | | | | | | |

(руководитель (должность))

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)