



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____
г. Курган

**О внесении изменений в постановление Правительства Курганской области
от 10 сентября 2013 года № 408**

В целях уточнения содержания нормативного правового акта высшего исполнительного органа государственной власти Курганской области Правительство Курганской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Правительства Курганской области от 10 сентября 2013 года № 408 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Курганской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Курганской области» следующие изменения:

1) наименование изложить в следующей редакции:

«Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Курганской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Курганской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра»;

2) пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора Курганской области — директора Департамента промышленности, транспорта и энергетики Курганской области.»;

3) приложение изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Губернатора Курганской области — директора Департамента промышленности, транспорта и энергетики Курганской области.

Временно исполняющий
обязанности Губернатора
Курганской области

В.М. Шумков

Игошина Т.П.
(3522) 42-91-19

Приложение к постановлению
Правительства Курганской области
от _____ 2019 года № ____
«О внесении изменений в постановление
Правительства Курганской области
от 10 сентября 2013 года № 408»

«Приложение к постановлению
Правительства Курганской области
от 10 сентября 2013 года № 408
«Об особенностях подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия
(бездействие) органов государственной
власти Курганской области и их
должностных лиц, государственных
гражданских служащих Курганской
области, а также на решения и действия
(бездействие) многофункционального
центра, работников
многофункционального центра»

**Особенности подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной
власти Курганской области и их должностных лиц, государственных гражданских
служащих Курганской области, а также на решения и действия (бездействие)
многофункционального центра, работников многофункционального центра**

1. Настоящие особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Курганской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Курганской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - Особенности) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг») направлены на определение особенностей процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Курганской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Курганской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

2. Действие настоящих Особенности распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме в орган государственной власти Курганской области, предоставляющий государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), в многофункциональный центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Курганской области либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Курганской области, многофункционального центра, работников многофункционального центра.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром 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).

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.

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

1) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в сети «Интернет»;

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

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети «Интернет».

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

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 государственного гражданского служащего Курганской области.

10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 9 настоящих Особенности, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги,

многофункциональный центр, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

11. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональные центры, расположенные на территории Курганской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом органа государственной власти Курганской области.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящими Особенностями органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса при предоставлении двух и более государственных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный

центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курганской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящих Особенности;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 10 настоящих Особенности.

14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

15. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Курганской области, а также жалоб на решения действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

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

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

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

16. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), 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, многофункционального центра, в приеме документов у заявителя либо 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.

17. По результатам рассмотрения в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области, либо в удовлетворении жалобы отказывается. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр 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.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не

позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром 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.

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

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, 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.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги, многофункционального центра, Правительства Курганской области.

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.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Курганской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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;
- 3) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 4) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 5) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящих Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Курганской

области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.».