УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Правительства
Астраханской области
от 29.08.2018 № 360-П

Положение
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Астраханской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Астраханской области, а также на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Астраханской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Астраханской области, а также на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников (далее - Положение) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и (или) действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Астраханской области (далее - ИОГВ) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих ИОГВ, а также на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), его работников, принимаемые (совершаемые) в процессе предоставления государственных услуг Астраханской области (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе на решения и (или) действия (бездействие) государственных учреждений и других организаций Астраханской области, в которых размещается государственное задание (заказ), участвующих в предоставлении государственных услуг (услуг) (далее – учреждение), и их работников.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, настоящее Положение не применяется.

2. Жалоба подается физическим или юридическим лицом (далее – заявитель) лично либо через представителя заявителя.

В случае подачи жалобы через представителя заявителя к жалобе прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ИОГВ, предоставляющий (предоставивший) государственную услугу, учреждение либо многофункциональный центр.

Прием жалоб осуществляется в месте предоставления государственной услуги (услуги) (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении государственной услуги (услуги), нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат государственной услуги (услуги).

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) ИОГВ, их должностных лиц, государственных гражданских служащих ИОГВ, учреждений, подведомственных ИОГВ, их работников может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы ИОГВ, учреждения, многофункционального центра.

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

4. В электронной форме жалоба подается посредством:

- официальных сайтов ИОГВ, учреждений, многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

- единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – единый портал) и регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области (далее – региональный портал);

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети «Интернет» (при использовании ИОГВ системы досудебного обжалования в случае обжалования решений и (или) действий (бездействия) ИОГВ, их должностных лиц, государственных гражданских служащих ИОГВ).

При подаче жалобы в электронной форме жалоба, документы (в том числе подтверждающие полномочия представителя заявителя) представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

5. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя ИОГВ подается в вышестоящий ИОГВ и рассматривается вице-губернатором-председателем Правительства Астраханской области, руководителями ИОГВ, в ведении которых находятся ИОГВ, решения и (или) действия (бездействие) руководителей которых обжалуются, либо уполномоченными ими лицами.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя направляется в министерство экономического развития Астраханской области.

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) работника многофункционального центра рассматривается руководителем либо уполномоченным им лицом.

6. Жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в ИОГВ, учреждение, многофункциональный центр.

При поступлении в многофункциональный центр жалобы на решения и (или) действия (бездействие) ИОГВ, их должностных лиц, государственных гражданских служащих ИОГВ, учреждений, подведомственных ИОГВ, их работников многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в соответствующие ИОГВ в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ИОГВ и многофункциональным центром, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы в многофункциональный центр.

В случае если в компетенцию ИОГВ не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации ИОГВ направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

7. Жалоба подлежит рассмотрению в срок не позднее десяти рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение ИОГВ, учреждении, многофункциональном центре.

В случае обжалования отказа ИОГВ, его должностного лица, государственного гражданского служащего ИОГВ, учреждения, многофункционального центра, работников учреждения, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений срок рассмотрения жалобы не должен превышать трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

8. При удовлетворении жалобы ИОГВ, его должностными лицами, государственными гражданскими служащими ИОГВ, учреждением, многофункциональным центром, работниками учреждения, многофункционального центра принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

10. Основаниями для оставления жалобы без рассмотрения являются:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего ИОГВ, работников учреждения, многофункционального центра, а также членов их семьи;

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

Заявитель информируется об оставлении жалобы без рассмотрения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение ИОГВ, учреждении, многофункциональном центре.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления соответствующие материалы по жалобе незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

12. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю на бумажном носителе по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении) или в электронном виде в формате электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг», либо выдается заявителю лично в зависимости от способа, указанного заявителем в жалобе.

В случае если жалоба удовлетворяется, в ответе указывается информация о действиях, осуществляемых ИОГВ, его должностными лицами, государственными гражданскими служащими ИОГВ, учреждением, многофункциональным центром, работниками учреждения, многофункционального центра в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений в процессе предоставления государственной услуги, приносятся извинения за доставленные неудобства, а также указывается информация о дальнейших действиях заявителя в целях получения государственной услуги (услуги).

В случае если в удовлетворении жалобы отказывается, в ответе приводятся аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также указывается информация о порядке обжалования принятого решения.

13. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным рассматривать жалобы.

14. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или действий (бездействия) ИОГВ, его должностных лиц, государственных граж

данских служащих ИОГВ, учреждения, многофункционального центра, работников учреждения, многофункционального центра осуществляется при непосредственном общении заявителя с уполномоченными должностными лицами, государственными гражданскими служащими ИОГВ, работниками учреждения, многофункционального центра, а также путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах ИОГВ, учреждений, многофункционального центра, едином портале и региональном портале в сети «Интернет».

Верно:

Администрация Губернатора Астраханской области
Управление документационного обеспечения