



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.06.2019

г.Тамбов

№ *755*

Об установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» администрация области постановляет:

1. Установить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников

многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации
области О.О.Иванов

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации области
от *27.06.2019* № *755*

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг
(далее — особенности)

1. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти области (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги (далее - гражданские служащие), а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), учредителем которого является администрация области, работников МФЦ, рассматриваются в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №210-ФЗ) с учетом настоящих особенностей.

Основные понятия, используемые в настоящих особенностях, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе №210-ФЗ.

2. Органы, предоставляющие государственные услуги, МФЦ обеспечивают:

2.1. наделение должностных лиц (работников) полномочиями по рассмотрению жалоб;

2.2. оснащение мест приема жалоб;

2.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, гражданских служащих, МФЦ, работников МФЦ посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на своих официальных сайтах, в государственной

информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области»;

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

2.5. заключение соглашений о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги (далее - соглашение о взаимодействии), в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

2.6. формирование и представление ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в администрацию области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб). Информация о полученных и рассмотренных жалобах поступает в департамент государственных и муниципальных услуг, информационных технологий, связи и документооборота аппарата главы администрации области (далее - департамент государственных и муниципальных услуг) для анализа и обобщения и выносятся на рассмотрение комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и в департамент государственных и муниципальных услуг.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) подается на рассмотрение:

3.1. в администрацию области — в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, а также в случае обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ;

3.2. в орган, предоставляющий государственную услугу — в случае обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, не являющегося его руководителем, либо гражданского служащего;

3.3. руководителю МФЦ — в случае обжалования решений и действий (бездействия) работника МФЦ.

4. При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя, а в случае подачи жалобы через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий

полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзаце первом настоящего пункта, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

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

6. Жалоба подлежит регистрации в день её поступления.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, администрацию области, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, указанный орган, МФЦ, администрация области соответственно регистрируют и направляют жалобу не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации уполномоченному на её рассмотрение органу, предоставляющему государственную услугу, МФЦ, в администрацию области, информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается соответственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, соответствующим должностным лицом администрации области.

8. В ответе заявителю указываются:

8.1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

8.3. фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя (для физического лица) или наименование заявителя (для юридического лица);

8.4. основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

8.5. принятое по жалобе решение;

8.6. иные сведения в соответствии с федеральным или региональным законодательством.

9. В случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящими особенностями.

10. Жалоба, рассмотрение которой относится к компетенции администрации области, поступившая в администрацию области, регистрируется департаментом государственных и муниципальных услуг в день её поступления и не позднее следующего рабочего дня после дня её регистрации направляется первому заместителю главы администрации области, руководителю аппарата главы администрации области, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в день поступления жалобы.

11. Первый заместитель главы администрации области, руководитель аппарата главы администрации области в течение 1 рабочего дня со дня получения жалобы, рассмотрение которой относится к компетенции администрации области, направляет её заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность органа исполнительной власти области, решение, действие (бездействие) руководителя которого обжалуется (далее - заместитель главы администрации области), а также копию этой жалобы руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется, и в департамент государственных и муниципальных услуг.

12. Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, решение и действие (бездействие) которого обжалуется, направляет в департамент государственных и муниципальных услуг пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов (при их наличии), либо информацию об отмене обжалуемого решения с приложением копии принятого решения в течение 3 рабочих дней после дня получения жалобы, рассмотрение которой относится к компетенции

администрации области, от первого заместителя главы администрации области, руководителя аппарата главы администрации области, а в случае обжалования решения и действия (бездействия) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение 1 рабочего дня после дня получения указанной жалобы.

13. Департамент государственных и муниципальных услуг после анализа содержания жалобы, рассмотрение которой относится к компетенции администрации области, пояснений по данной жалобе и копий подтверждающих документов (при их наличии) готовит проект ответа заявителю об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы. В случае удовлетворения жалобы в форме отмены решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, готовится проект постановления администрации области об отмене обжалуемого решения. В пояснительной записке к проекту постановления администрации области излагается информация о заявителе, сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, существо жалобы, обоснование (позиция) руководителя органа, основания, по которым принято решение о необходимости удовлетворения жалобы.

Проект ответа заявителю об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы после согласования заместителем главы администрации области направляется на подпись первому заместителю главы администрации области, руководителю аппарата главы администрации области.

Проект постановления администрации области после согласования заместителем главы администрации области и первым заместителем главы администрации области, руководителем аппарата главы администрации области направляется на подпись главе администрации области.

14. В случае поступления жалобы на решение и действие (бездействие) МФЦ первый заместитель главы администрации области, руководитель аппарата главы администрации области в течение 1 рабочего дня со дня получения указанной жалобы направляет её в департамент государственных и муниципальных услуг, а также руководителю МФЦ.

15. Руководитель МФЦ направляет в департамент государственных и муниципальных услуг пояснения по жалобе, в которых излагается обоснование законности обжалуемого решения и действия (бездействия) с приложением копий подтверждающих документов (при их наличии), в течение 3 рабочих дней после дня получения жалобы на решение и действие (бездействие) МФЦ от первого заместителя главы администрации области, руководителя аппарата главы администрации области, а в случае

обжалования решения и действия (бездействия) МФЦ об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение 1 рабочего дня после дня получения указанной жалобы.

16. Департамент государственных и муниципальных услуг после анализа содержания жалобы на решение и действие (бездействие) МФЦ, пояснений по жалобе, приложенных документов (при их наличии), готовит проект ответа заявителю об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, который направляется на подпись первому заместителю главы администрации области.

И.о. главы администрации
области О.О.Иванов