

Приложение к [постановлению](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 4 сентября 2013 г. N 334-п "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг в Ненецком автономном округе"

Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг в Ненецком автономном округе

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ненецкого автономного округа и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Ненецкого автономного округа, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ).

Жалоба, не удовлетворяющая требованиям [Федерального закона](#) N 210-ФЗ, рассматривается в порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Действие настоящего Положения не распространяется на порядок подачи и рассмотрения жалоб, поданных в порядке, предусмотренном [статьей 11.4](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

3. Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, в том числе ранее обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги (далее - заявитель).

4. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги, в том числе в случаях, указанных в [статье 11.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

5. Жалоба на решения, действия (бездействие) исполнительного органа Ненецкого автономного округа, предоставляющего государственные услуги (далее - орган, предоставляющий государственные услуги), должностных лиц и государственных гражданских служащих органа, предоставляющего государственные услуги, подается в данный орган и рассматривается его руководителем или заместителем руководителя.

Жалоба на решения, действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственные услуги, подается в Администрацию Ненецкого автономного округа и рассматривается:

1) губернатором Ненецкого автономного округа, в случае, если полномочия руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, возложены на заместителя губернатора Ненецкого автономного округа;

2) заместителем губернатора Ненецкого автономного округа, курирующим деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, в случае если на него не возложены полномочия руководителя данного органа.

Абзац утратил силу с 5 июня 2019 г. - [Постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 3 июня 2019 г. N 153-п;

Жалоба на решения, действия (бездействие) работника казенного учреждения Ненецкого автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) подается руководителю МФЦ и рассматривается руководителем МФЦ или заместителем руководителя МФЦ. Жалоба на решения, действия (бездействие) МФЦ подается руководителю Департамента цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого автономного округа и рассматривается должностным лицом, уполномоченным распоряжением Департамента цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого автономного округа на рассмотрение таких жалоб.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобу лицу, решения, действия (бездействие) которого обжалуются.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, либо государственных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 6](#) Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим Положением, либо в порядке, установленном [антимонопольным законодательством](#) Российской Федерации, в антимонопольный орган.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственные услуги, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственные услуги, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - РПГУ), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

МФЦ осуществляет прием жалоб, касающихся только тех государственных услуг, в отношении которых заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственные услуги.

При поступлении жалобы МФЦ передает ее в орган, предоставляющий государственные услуги, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня приема жалобы от заявителя.

При поступлении жалобы на решения, действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственные услуги, МФЦ передает ее в отдел документооборота, делопроизводства и работы с обращениями граждан Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа (далее - отдел по работе с обращениями граждан) в течение следующего рабочего дня со дня приема жалобы от заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Департамента цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого автономного округа, официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

7. При подаче жалобы лично заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя должен быть представлен документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также документ, подтверждающий его 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;
- 2) [утратил силу](#);
- 3) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 7](#) 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.

9. Содержание жалобы должно соответствовать требованиям, указанным в [части 5 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

10. Прием жалоб органами, предоставляющими государственные услуги, и МФЦ осуществляется по месту предоставления государственных услуг во время приема заявителей.

Прием жалоб, направляемых в Администрацию Ненецкого автономного округа, руководителю Департамента цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого

автономного округа, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан во время личных приемов заместителей губернатора Ненецкого автономного округа, а также в рабочее время, установленное для приема обращений: с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.30 до 13.30, по адресу: г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 20, каб. 17 или по факсу: (81853) 41700.

абзац утратил силу с 26 июня 2017 г. - [Постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 21 июня 2017 г. N 209-п.

11. Жалоба, принятая органом, предоставляющим государственные услуги, подлежит регистрации в установленном порядке.

В случае поступления в орган, предоставляющий государственные услуги, жалобы способами, предусмотренными абзацем первым подпункта 1, абзацем вторым подпункта 2 [пункта 6](#) настоящего Положения, информация по жалобе подлежит занесению в реестр жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - Реестр, Федеральная система), в соответствии с положением о Федеральной системе, утвержденным Правительством Российской Федерации.

На каждую жалобу заводится учетное дело, которому присваивается номер, соответствующий регистрационному номеру жалобы. Учетное дело содержит все документы, связанные с рассмотрением жалобы.

В Реестре Федеральной системы размещается следующая информация по жалобе:

1) содержание жалобы, предусмотренное [частью 5 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ;

2) справочная информация, в том числе дата поступления сведений о жалобе в Федеральную систему, ее регистрационный номер в Реестре;

3) сведения о ходе рассмотрения жалобы, включая даты приема жалобы, передачи жалобы для рассмотрения уполномоченному лицу, подготовки и согласования проекта решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы, и его подписания;

4) текст решения по жалобе или ссылка на электронный документ, содержащий текст решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы.

12. Прием жалобы и ее передача, осуществляемые МФЦ, подлежат регистрации в журнале приема и передачи жалоб, типовая форма которого приведена в [Приложении 2](#) к настоящему Положению.

Порядок ведения журнала приема и передачи жалоб, в том числе в электронном виде, с помощью автоматизированной информационной системы, и его форма утверждаются МФЦ.

13. Регистрация жалоб в отделе по работе с обращениями граждан осуществляется в системе электронного документооборота.

14. В случае, если жалоба подана в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации обязан:

1) направить жалобу в орган, предоставляющий государственные услуги, нарушение порядка предоставления которых обжалуется, либо в отдел по работе с обращениями граждан, если обжалуется решение, действия (бездействие) МФЦ или руководителя органа, предоставляющего государственные услуги, либо в МФЦ, если обжалуется решение, действия (бездействие) работника МФЦ;

2) проинформировать в письменной или электронной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

15. Должностные лица, рассматривающие жалобу, вправе запрашивать и учитывать мнение лиц, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

Органы, предоставляющие государственные услуги, их должностные лица и государственные гражданские служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, обязаны в течение трех дней с момента получения запроса должностного лица, рассматривающего

жалобу, представить все необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа, Департамент цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Ненецкого автономного округа, МФЦ подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ 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.

В случае перенаправления жалобы или получения ее через МФЦ срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в органе, уполномоченном на ее рассмотрение, либо в Аппарате Администрации Ненецкого автономного округа.

17. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного [частями 3, 5 статьи 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Архангельской области и Ненецкого автономного округа.

В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.1.9](#) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-оз "Об административных правонарушениях", должностное лицо, рассматривающее жалобу, в течение трех рабочих дней направляет копию жалобы с приложением материалов, подтверждающих наличие признаков состава административного правонарушения, в исполнительный орган Ненецкого автономного округа в сфере цифрового развития, информатизации и связи в Ненецком автономном округе.

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

1) 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 Ненецкого автономного округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

19. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, указанном в [пунктах 10-15](#) настоящего Положения. В этом случае должностное лицо, рассматривающее жалобу, не позднее срока окончания ее рассмотрения, установленного в соответствии с [пунктом 16](#) настоящего Положения, прекращает ее рассмотрение и извещает об этом в письменной или электронной форме заявителя. В случаях, указанных в [пункте 17](#) настоящего Положения, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;

2) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) органа, предоставляющего государственные услуги, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, МФЦ, работника МФЦ;

3) наименование государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) утратил силу с 18 октября 2018 г. - [Постановление](#) Администрации Ненецкого автономного округа от 21 сентября 2018 г. N 227-п

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;

8) должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

20.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе, указанном в [пункте 20](#) настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу либо МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроках устранения выявленных нарушений, сроке предоставления 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, указанном в [пункте 20](#) настоящего Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения.

21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, принявшим решение по жалобе, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](#) должностного лица, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Должностное лицо, государственный гражданский служащий органа, предоставляющего государственную услугу, работник МФЦ, решения, действия (бездействие) которого было обжаловано, вправе ознакомиться с результатом рассмотрения жалобы.

23. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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.

24. Не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой в решениях, действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственные услуги, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, МФЦ, работников МФЦ при предоставлении государственной услуги нарушения законодательства Российской Федерации не установлены.

25. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу лица, участвующего в предоставлении государственной услуги, и чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, а также членов его семьи должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

26. [Утратил силу.](#)

27. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб, которые располагаются по месту приема запроса, либо выдачи результата предоставления государственной услуги;

2) информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на своих официальных сайтах, "в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", на РПГУ;

3) консультирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб в отношении государственных услуг, перечень которых утвержден постановлением Администрации Ненецкого автономного округа и предоставляется в МФЦ;

5) [утратил силу](#)

6) информирование заявителей о ходе рассмотрения жалобы и направление заявителям решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы, с использованием Федеральной системы,