



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 августа 2013 г.

№ 342-п

г. Тюмень

*О внесении изменений в
постановление от 07.03.2012
№ 68-п*

В целях совершенствования порядка подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, в постановление Правительства Тюменской области от 07.03.2012 № 68-п «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги» внести следующие изменения:

1. Наименование постановления изложить в следующей редакции: «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ»;

2. Текст постановления изложить в следующей редакции:

«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» и постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования

решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить Порядок подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе его филиалами (далее – (МФЦ), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ, согласно приложению.

2. Департаменту информатизации Тюменской области обеспечить техническую возможность использования исполнительными органами государственной власти Тюменской области и органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг в течение 30 дней с даты ввода системы в эксплуатацию в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

3. Рекомендовать органам местного самоуправления руководствоваться данным постановлением при установлении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, должностными лицами, муниципальными служащими и использовать федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Подпункт «а» пункта 2 и подпункт «в» пункта 4 приложения к постановлению вступает в силу через 30 дней с даты обеспечения департаментом информатизации Тюменской области технической возможности использования исполнительными органами государственной власти Тюменской области и органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктом 2 настоящего постановления».

3. Дополнить постановление приложением согласно приложению к настоящему постановлению.

Губернатор области



В.В. Якушев

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЕ
ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, МФЦ (ЕГО ФИЛИАЛАМИ),
ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ СЛУЖАЩИМИ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
УСЛУГИ, И СОТРУДНИКАМИ МФЦ**

1. Настоящим Порядком в соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2011 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе его филиалами (далее – МФЦ), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и сотрудниками МФЦ.

2. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги исполнительным органом государственной власти Тюменской области, должностным лицом, государственным служащим исполнительного органа государственной власти Тюменской области, предоставляющего государственную услугу, направляется руководителю соответствующего исполнительного органа государственной власти Тюменской области в письменной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется предоставляющими государственные услуги исполнительными органами государственной власти Тюменской области в месте предоставления государственной услуги (в месте нахождения структурного подразделения исполнительного органа государственной власти Тюменской области).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или подана через МФЦ.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) портала 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;

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

в) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

3. В случае поступления в адрес Губернатора Тюменской области, Вице-Губернатора Тюменской области либо заместителя Губернатора Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги исполнительным органом государственной власти Тюменской области или МФЦ, жалоба регистрируется в аппарате Губернатора Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

В случае поступления в орган исполнительной власти Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области, жалоба регистрируется в исполнительном органе государственной власти Тюменской области, в который она поступила, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

В случае поступления жалобы в МФЦ на действия (бездействие) сотрудников МФЦ, жалоба регистрируется в МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае поступления в МФЦ жалобы на нарушение исполнительным органом государственной власти Тюменской области (территориальным органом федерального органа исполнительной власти) порядка предоставления государственной услуги, жалоба регистрируется в МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области (территориальный орган федерального органа исполнительной власти), предоставляющий соответствующую государственную услугу, в порядке и в сроки, которые предусмотрены соглашением о взаимодействии между МФЦ и соответствующим исполнительным органом государственной власти Тюменской области (территориальным органом федерального органа исполнительной власти), с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о ее переадресации.

Срок рассмотрения жалоб в случаях их переадресации, предусмотренных настоящим пунктом, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе государственной власти Тюменской области (территориальном органе федерального органа исполнительной власти).

4. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются должностные лица, а в МФЦ – сотрудники, которые обеспечивают:

а) прием и регистрацию жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в

соответствии с пунктом 3 настоящего постановления;

в) размещают в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими информацию о жалобах в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5. Поступившая в МФЦ жалоба на нарушение сотрудниками МФЦ порядка предоставления государственной услуги подлежит рассмотрению руководителем МФЦ либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудника МФЦ в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Поступившая в исполнительный орган государственной власти Тюменской области жалоба на нарушение данным органом порядка предоставления государственной услуги подлежит рассмотрению руководителем исполнительного органа государственной власти Тюменской области либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в данном исполнительном органе государственной власти Тюменской области, а 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.

6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» руководитель уполномоченного на ее рассмотрение исполнительного органа государственной власти Тюменской области или МФЦ либо уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение исполнительный орган государственной власти Тюменской области (МФЦ) 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.

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

8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу или МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при

наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом исполнительного органа государственной власти Тюменской области или МФЦ, предоставляющего государственные услуги.

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 руководителя или уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица исполнительного органа государственной власти Тюменской области или МФЦ, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

10. 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 руководитель исполнительного органа государственной власти Тюменской области или МФЦ, либо должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

11. Особенности рассмотрения жалоб в зависимости от специфики предоставления определенной государственной услуги устанавливаются административным регламентом предоставления государственной услуги.

