Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 мая 2019 г. N 158

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ И ИХ

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ, А ТАКЖЕ

НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО

ЦЕНТРА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО

ЦЕНТРА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

УСЛУГ И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМ СИЛУ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ ОТ 6 МАЯ 2014 ГОДА N 122

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Правительства Республики Алтайот 27.09.2019 N 281, от 25.02.2021 N 43) |  |

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Законом Республики Алтай от 20 декабря 2017 года N 70-РЗ "О полномочиях органов государственной власти Республики Алтай в области организации предоставления государственных и муниципальных услуг, организации и осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля на территории Республики Алтай и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Республики Алтай" Правительство Республики Алтай постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P44) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Республики Алтай и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Республики Алтай, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Алтай руководствоваться настоящим Постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления в Республике Алтай и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления в Республике Алтай, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу постановление Правительства Республики Алтай от 6 мая 2014 года N 122 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Республики Алтай, их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Республики Алтай при предоставлении государственных услуг и признании утратившим силу постановления Правительства Республики Алтай от 3 июля 2012 года N 175" (Сборник законодательства Республики Алтай, 2014, N 112(118)).

4. Настоящее Постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности

Главы Республики Алтай,

Председателя Правительства

Республики Алтай

Н.М.ЕКЕЕВА

Утверждено

Постановлением

Правительства Республики Алтай

от 29 мая 2019 г. N 158

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ

ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Правительства Республики Алтайот 27.09.2019 N 281, от 25.02.2021 N 43) |  |

I. Общие положения

1. Настоящее Положение регламентирует особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Республики Алтай и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Республики Алтай, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

Понятия и термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона N 210-ФЗ.

Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

II. Особенности подачи жалобы

2. Жалоба подается заявителем или его уполномоченным представителем (далее - представитель заявителя) в электронной форме либо в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя или представителя заявителя или направляется по почте в уполномоченные на рассмотрение жалобы органы:

Правительство Республики Алтай, в случае если обжалуются решения руководителя органа государственной власти Республики Алтай, предоставляющего государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу);

в орган, предоставляющий государственную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Алтай;

руководителю многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;

в Министерство цифрового развития Республики Алтай, являющееся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра.

(в ред. Постановления Правительства Республики Алтай от 25.02.2021 N 43)

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

4. В случае подачи жалобы при личном приеме представитель заявителя представляет документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с федеральным законодательством, документ, подтверждающий полномочия на осуществление юридически значимых действий от имени заявителя для получения государственной услуги, в том числе на подачу жалобы от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление юридически значимых действий, в том числе на подачу жалобы от имени заявителя, должна быть представлена:

(в ред. Постановления Правительства Республики Алтай от 27.09.2019 N 281)

а) оформленная в соответствии с федеральным законодательством доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с федеральным законодательством доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц), либо копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя (юридического лица) без доверенности.

5. Жалоба должна содержать сведения, установленные частью 5 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ.

6. Прием жалобы осуществляется уполномоченными на рассмотрение жалобы органами в месте их фактического нахождения, при этом время приема жалобы уполномоченными на рассмотрение жалобы органами должно совпадать со временем их работы.

Прием жалобы органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги), при этом время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра;

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалобы на решение и действия (бездействие), многофункционального центра, работника многофункционального центра);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, их должностных лиц и работников).

8. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 4](#P75) настоящего Положения, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен федеральным законодательством, при этом, документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя заявителя, не требуется.

9. В случае, если жалоба подана заявителем, представителем заявителя в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями [пункта 2](#P68) настоящего Положения, этот орган, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, направляет жалобу в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, в компетенцию которого входит рассмотрение жалобы и принятия решения по ней, и информирует об этом заявителя.

10. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном на рассмотрение жалобы органе.

11. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Алтай может быть подана заявителем через многофункциональный центр в случае, если такая государственная услуга включена в Перечень государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Алтай, территориальными государственными внебюджетными фондами, утвержденный постановлением Правительства Республики Алтай от 6 июня 2018 года N 166. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее направление в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом (далее - соглашение о взаимодействии), не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

12. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в случаях, определенных статьей 11.1 Федерального закона N 210-ФЗ.

13. Уполномоченные на рассмотрение жалобы органы обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона N 210-ФЗ и настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченные на рассмотрение жалобы органы в случае, предусмотренном в [абзаце первом пункта 9](#P87) настоящего Положения;

в) оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для оформления документов;

г) информирование заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Алтай, многофункционального центра, его руководителя и работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на своих официальных сайтах, на Едином портале;

д) консультирование заявителя, представителя заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Алтай, многофункционального центра, его руководителя и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |  |

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, подлежит:

а) регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления;

б) рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок (нарушении установленного срока таких исправлений) - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

16. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы органом принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ и, не позднее дня, следующего за днем принятия такого решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае, если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

17. При удовлетворении жалобы уполномоченный на рассмотрение жалобы орган:

а) принимает исчерпывающие меры по незамедлительному устранению выявленных нарушений при оказании государственной услуги, в том числе по предоставлению заявителю результата государственной услуги;

б) информирует в мотивированном ответе о результатах рассмотрения жалобы и о действиях, осуществляемых уполномоченным на рассмотрение жалобы органом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, приносит извинения заявителю за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

18. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении жалобы, в случае, указанном в [пункте 20](#P108) настоящего Положения, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган в мотивированном ответе о результатах рассмотрения жалобы указывает аргументированные разъяснения о причинах принятия такого решения и порядок его обжалования.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, а в случае его отсутствия лицом, исполняющим его обязанности.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) имеется вступившее в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) жалоба подана представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном федеральным законодательством;

в) имеется решение по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) не подтверждаются доводы, изложенные в жалобе.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.