



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 сентября 2018 г. № 420-пп

г. Архангельск

О внесении изменений в постановление Правительства Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп

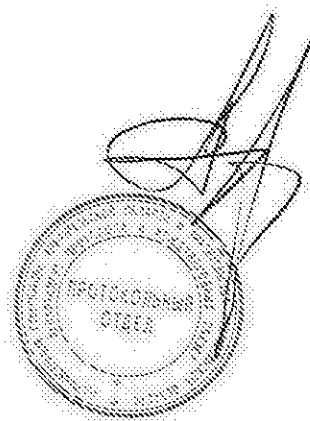
В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Архангельской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Правительства Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников и внесении изменений в постановление администрации Архангельской области от 30 января 2007 года № 9-па и постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп».

2. Исполнительным органам государственной власти Архангельской области, предоставляющим государственные услуги Архангельской области, в течение двух месяцев со дня вступления в силу настоящего постановления внести изменения в административные регламенты предоставления государственных услуг, утвержденные постановлениями исполнительных органов государственной власти Архангельской области, в целях приведения этих административных регламентов в соответствие с настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней со дня его официального опубликования.

**Первый заместитель Губернатора
Архангельской области –
председатель Правительства
Архангельской области**



А.В. Алсуфьев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Архангельской области
от 25 сентября 2018 г. № 420-пп

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в постановление Правительства
Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп**

1. Преамбулу после слов «фондов Российской Федерации» дополнить словами «, 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».

2. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников, утвержденное указанным постановлением, изложить в следующей редакции:

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

1. Настоящее Положение, разработанное в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 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», устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – исполнительные органы) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), его работников, принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления государственных услуг Архангельской области (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на порядок подачи и рассмотрения жалоб, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалобы подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и настоящим Положением, а также административными регламентами предоставления соответствующих государственных услуг Архангельской области (далее – административные регламенты).

3. Физические и юридические лица, обратившиеся с запросами о предоставлении государственных услуг Архангельской области, в том числе с запросами о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексными запросами) (далее – заявители) вправе обратиться с жалобами в случае нарушения стандарта предоставления государственной услуги Архангельской области (далее – государственные услуги), нарушения установленного порядка предоставления государственной услуги, включая:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, комплексного запроса;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами) для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами) для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами);

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами);

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными законами и иными нормативными правовыми актами Архангельской области (в том числе административными регламентами);

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом.

4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работников в случаях, указанных в подпунктах 2, 5, 7, 9 и 10 пункта 3 настоящего Положения, допускается, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, в соответствии с нормативными правовыми актами возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

5. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, заявители вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобами на решения и (или) действия (бездействие) исполнительных органов, их должностных лиц, государственных гражданских 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.

6. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих (кроме руководителей) исполнительных органов подаются в данный исполнительный орган.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя исполнительного органа подаются в вышестоящий исполнительный орган государственной власти Архангельской области, определяемый административным регламентом в соответствии со структурой исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – вышестоящий исполнительный орган).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра подаются в многофункциональный центр.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в исполнительный орган государственной власти, который от имени Архангельской области осуществляет функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

Должностные лица, которым подаются жалобы, определяются административными регламентами.

7. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительных органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих – при личном приеме заявителя, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта исполнительного органа, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций);

жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников – при личном приеме заявителя, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

8. Жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительных органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения исполнительного органа, вышестоящего исполнительного органа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительных органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе через многофункциональный центр, а также жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в любое территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра.

Время приема жалоб, подаваемых в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, должно совпадать:

в исполнительных органах, вышестоящих исполнительных органах, учредителе многофункционального центра – со временем работы соответствующих исполнительных органов, вышестоящих исполнительных органов, учредителя многофункционального центра;

в многофункциональном центре – со временем работы соответствующих территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра.

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

10. Жалобы могут быть поданы заявителем через своего представителя. В этом случае представителем заявителя должен быть представлен документ (документы), подтверждающий (подтверждающие) полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа (таких документов) представляются:

1) если заявителем является физическое лицо:

для представителя физического лица по доверенности – доверенность, подписанная физическим лицом и оформленная в соответствии с гражданским законодательством;

для законного представителя физического лица (если последний не полностью дееспособен) – документы, подтверждающие права законного представителя;

для многофункционального центра – копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса);

2) если заявителем является юридическое лицо:

для физического лица, имеющего право действовать от имени заявителя без доверенности (далее – руководитель организации) – заверенная

заявителем копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

для представителя юридического лица по доверенности – доверенность, подписанная руководителем организации или иным уполномоченным на это лицом в соответствии с законом и учредительными документами юридического лица;

для многофункционального центра – копия полученного от заявителя запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (комплексного запроса).

11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 10 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

12. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование исполнительного органа, фамилия и инициалы должностного лица, государственного служащего исполнительного органа, наименование многофункционального центра, фамилия и инициалы его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнительного органа, должностного лица, государственного служащего исполнительного органа, многофункционального центра, его работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнительного органа, должностного лица, государственного служащего исполнительного органа, многофункционального центра, его работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

13. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 12 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, предусмотренными административными регламентами.

15. В случае если жалоба подана заявителем в исполнительный орган, вышестоящий исполнительный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение исполнительный орган, вышестоящий исполнительный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом исполнительный орган, вышестоящий исполнительный орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

16. Жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительных органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих, поданные через многофункциональный центр, передаются многофункциональным центром в уполномоченные на их рассмотрение исполнительные органы, вышестоящие исполнительные органы не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

17. При рассмотрении жалобы по существу должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

18. Срок рассмотрения жалобы по существу (в том числе срок принятия решения по жалобе и срок направления ответа заявителю) не может превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, предусмотренных подпунктами 4 и 7 пункта 3 настоящего Положения, – пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Срок рассмотрения жалобы по существу, которая была перенаправлена в соответствии с требованиями пункта 15 настоящего Положения или которая была подана через многофункциональный центр и передана многофункциональным центром в соответствии с требованиями пункта 16 настоящего Положения, исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе, вышестоящем исполнительном органе, многофункциональном центре, учредителе многофункционального центра.

19. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Архангельской области (в том числе административными регламентами);

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

20. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано заявителем в порядке, предусмотренном настоящим Положением, или оспорено в судебном порядке.

21. При принятии решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы, который содержит:

1) наименование исполнительного органа (многофункционального центра), а также должность, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица, рассмотревшего жалобу;

2) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии);

3) фамилию, имя и отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица;

4) принятое решение по жалобе.

22. В случае удовлетворения жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

указывается информация о действиях, осуществляемых исполнительным органом, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, в том числе срок устранения выявленных нарушений прав заявителя;

приносятся извинения за доставленные неудобства;

указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения результата государственной услуги.

23. В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дополнительно:

даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

сообщается информация о порядке обжалования принятого решения.

24. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае признания жалобы необоснованной должностное лицо, рассматривающее жалобу, подготавливает мотивированный ответ на жалобу.

25. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу, и направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем подписания ответа.

Ответ в электронной форме подписывается квалифицированной электронной подписью должностного лица, рассмотревшего жалобу.

26. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, рассмотревшее жалобу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.».

