



ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 мая 2025 г. № 45-1

Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Донецкой Народной Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики и их работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьями 72, 73 Конституции Донецкой Народной Республики, частями 1, 2 статьи 15 Закона Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 1-РЗ «О Правительстве Донецкой Народной Республики», статьей 4 Закона Донецкой Народной Республики от 29 сентября 2023 года № 8-РЗ «О полномочиях органов государственной власти Донецкой Народной Республики по организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Донецкой Народной Республике, Правительство Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Донецкой Народной Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики и их работников (далее – Порядок).

2. Руководителям исполнительных органов Донецкой Народной Республики:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Порядком;

2.2. Использовать Порядок при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Врио Председателя Правительства

В.В. Ежиков

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства
Донецкой Народной Республики
от 15 мая 2025 г. № 45-1

**Порядок
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) исполнительных органов Донецкой Народной Республики
и их должностных лиц, государственных гражданских служащих
Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
Донецкой Народной Республики и их работников**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Донецкой Народной Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики и их работников (далее – Порядок) определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов Донецкой Народной Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Донецкой Народной Республики (далее – МФЦ) и их работников (далее – жалобы).

II. Порядок подачи жалоб

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики подается непосредственно в исполнительный орган Донецкой Народной Республики, предоставляющий государственную услугу.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, руководство деятельностью которого осуществляет Глава Донецкой Народной Республики, или на решения и действия (бездействие) руководителя исполнительного органа Донецкой Народной Республики, руководство деятельностью которого осуществляет Правительство

Донецкой Народной Республики, подается на рассмотрение в Администрацию Главы и Правительства Донецкой Народной Республики.

4. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ.

6. Жалобы подаются в исполнительный орган Донецкой Народной Республики, предоставляющий государственную услугу, Администрацию Главы и Правительства Донецкой Народной Республики, МФЦ, учредителю МФЦ одним из следующих способов:

6.1. В письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6.2. В электронном виде.

7. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

7.1. Официального сайта исполнительного органа Донецкой Народной Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, официального сайта учредителя МФЦ, Администрации Главы и Правительства Донецкой Народной Республики;

7.2. Электронной почты исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, Администрации Главы и Правительства Донецкой Народной Республики;

7.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников).

8. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

9. Жалоба должна содержать:

9.1. Наименование исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, государственного

гражданского служащего Донецкой Народной Республики, наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество (при наличии) его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

9.2. Фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 7.3 пункта 7 настоящего Порядка);

9.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Донецкой Народной Республики, МФЦ или его работника;

9.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Донецкой Народной Республики, МФЦ или его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

10. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

10.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

10.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

10.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

11. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 9 настоящего Порядка, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 10 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме

электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

13. В случае если жалоба подана заявителем в исполнительный орган Донецкой Народной Республики, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2, 3 настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение исполнительный орган Донецкой Народной Республики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе Донецкой Народной Республики.

14. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение исполнительный орган Донецкой Народной Республики, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

15. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

15.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

15.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – предоставление услуги в полном объеме);

15.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики для предоставления государственной услуги;

15.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики для предоставления государственной услуги;

15.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии

с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

15.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

15.7. Отказ исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Донецкой Народной Республики, МФЦ, его работника в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

15.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

15.9. Приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики;

15.10. 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

15.11. В случаях, предусмотренных подпунктами 15.5, 15.7, 15.9 и 15.10 настоящего пункта настоящего Порядка, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

III. Порядок рассмотрения жалоб

16. Жалобы рассматриваются уполномоченными на рассмотрение жалоб должностными лицами и (или) работниками, определенными органом, предоставляющим государственную услугу, или МФЦ, которые обеспечивают:

16.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

16.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка.

17. Исполнительные органы Донецкой Народной Республики, предоставляющие государственные услуги, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

17.1. Оснащение мест приема жалоб;

17.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов Донецкой Народной Республики, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, МФЦ и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах;

17.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов Донецкой Народной Республики, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Донецкой Народной Республики, МФЦ и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

17.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

18. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

19. В случае обжалования отказа исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, МФЦ или его работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

20. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений:

20.1. Об удовлетворении жалобы;

20.2. Об отказе в удовлетворении жалобы.

21. При удовлетворении жалобы принимаются 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.

22. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в следующих случаях:

22.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

22.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

22.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 7.3 пункта 7 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

24.1. Наименование исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение;

24.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

24.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

24.4. Основания для принятия решения по жалобе;

24.5. Принятое по жалобе решение;

24.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, направленном в срок, предусмотренный пунктом 23 настоящего Порядка, дается информация о действиях и мерах, которые будут предприняты исполнительным органом Донецкой Народной Республики, предоставляющим государственную услугу, МФЦ в целях устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги, в срок, предусмотренный административным регламентом, на основании которого государственная услуга предоставляется;

24.7. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения;

24.8. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом исполнительного органа Донецкой Народной Республики, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, Администрации Главы и Правительства Донецкой Народной Республики.

26. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

26.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

27. Информация об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения предоставляется заявителю в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

28. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.