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

ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 декабря 2012 г. N 189/869

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Кировской области

от 14.08.2014 [N 275/561](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p0H), от 03.07.2015 [N 47/369](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDD99D521AA5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5pCH), от 25.12.2015 [N 76/879](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDC95DB29AC5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p3H),

от 29.07.2016 [N 1/2](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD490D023AF53CB8EAC878E37C06E505F5211998A01B2DA55A1pFH))

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFD0678A55B13E38F01214D698D877F302CDD9F3D78862802E560A10A5p4H) Федерального закона

от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и

1

муниципальных услуг", [пунктом 16 статьи 5](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDC94D524AA5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2D2A5p7H) Закона Кировской области

от 20.12.2011 N 114-ЗО "Об организации предоставления государственных услуг

в Кировской области", [постановлением](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFD0678A55B13E3BF71016D498D877F302CDD9F3D78862802E560A1155948AA0p6H) Правительства Российской Федерации

от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе,

обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и

действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и

муниципальных услуг" Правительство Кировской области постановляет:

1. Утвердить [Положение](#P52) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, предоставляющих государственные услуги (далее - Положение). Прилагается.

2. Органам исполнительной власти Кировской области, предоставляющим государственные услуги:

обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#P52), утвержденным настоящим постановлением;

до 1 января 2015 г. обеспечить при необходимости доработку государственных информационных систем, используемых при досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и в отношении которых ими осуществляются функции оператора, для обеспечения информационного взаимодействия федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система), с такими государственными информационными системами;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p2H) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

с 1 января 2015 г. обеспечить представление в установленном порядке в систему информации о поступивших после указанной даты жалобах на их решения и действия (бездействие), на решения и действия (бездействие) их должностных лиц и (или) государственных служащих Кировской области при предоставлении государственных услуг.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p2H) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

3. Департаменту по вопросам внутренней и информационной политики Кировской области опубликовать постановление в официальных средствах массовой информации.

4. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования, за исключением [абзаца шестого пункта 6](#P86), [пункта 7](#P87) Положения, которые вступают в силу с 01.01.2015.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5pDH) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

Губернатор -

Председатель Правительства

Кировской области

Н.Ю.БЕЛЫХ

Утверждено

постановлением

Правительства области

от 28 декабря 2012 г. N 189/869

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ

ВЛАСТИ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ КИРОВСКОЙ

ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Кировской области

от 14.08.2014 [N 275/561](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p3H), от 03.07.2015 [N 47/369](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDD99D521AA5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5pCH), от 25.12.2015 [N 76/879](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDC95DB29AC5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p3H),

от 29.07.2016 [N 1/2](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD490D023AF53CB8EAC878E37C06E505F5211998A01B2DA55A1pFH))

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, предоставляющих государственные услуги (далее - Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFD0678A55B13E38F01214D698D877F302CDD9F3ADp7H) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Кировской области, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Кировской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Кировской области;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Кировской области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDD99D521AA5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DBA5p5H) Правительства Кировской области от 03.07.2015 N 47/369)

абзац исключен. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDD99D521AA5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DBA5p4H) Правительства Кировской области от 03.07.2015 N 47/369;

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

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального информационного сайта Правительства Кировской области;

официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области";

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система).

7. При использовании заявителем системы посредством портала системы обеспечивается:

возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя;

доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме;

возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом;

возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом;

возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P72) 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. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#P93) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушения срока предоставления государственной услуги;

требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления государственной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления государственной услуги;

отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области;

требования внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области;

отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные должностные лица, которые обеспечивают:

прием и регистрацию жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#P94) настоящего Положения;

рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFD0678A55B13E38F11310D198D877F302CDD9F3D78862802E56081257A9p3H) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.2.1](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD490D123A852CB8EAC878E37C06E505F5211998A01B2DE51A1pFH) Закона Кировской области от 04.12.2007 N 200-ЗО "Об административной ответственности в Кировской области", должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в уполномоченный орган исполнительной власти Кировской области в сфере развития и использования информационных технологий в государственном управлении.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DBA5p1H) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Кировской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в Едином портале, на Портале государственных и муниципальных услуг Кировской области;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Кировской области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально в министерство экономического развития Кировской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

(в ред. постановлений Правительства Кировской области от 25.12.2015 [N 76/879](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CDC95DB29AC5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DAA5p3H), от 29.07.2016 [N 1/2](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD490D023AF53CB8EAC878E37C06E505F5211998A01B2DA55A1pFH))

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFD0678A55B13E38F01214D698D877F302CDD9F3D78862802E560A10A5pDH) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

21. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, подавшего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, подавшему жалобу, если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 21 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=A1DAD416856C2412DFFFCE6A9C39ED373AFB4D1CD298D729AB5D9684A4DE8235C7610F485558958B01B2DBA5p3H) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

22. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящему должностному лицу (при его наличии) или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.