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

ПРАВИТЕЛЬСТВО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 июля 2013 г. N 316-П

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ,

ОБРАЗУЕМЫХ В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ,

И ПОДВЕДОМСТВЕННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВУ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО

УЧРЕЖДЕНИЯ "КОРПОРАЦИЯ РАЗВИТИЯ

ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ - МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ" И ЕГО РАБОТНИКОВ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства Ульяновской областиот 19.12.2013 N 612-П, от 12.05.2014 N 166-П, от 02.03.2016 N 78-П,от 16.05.2016 N 222-П, от 24.05.2017 N 260-П, от 06.08.2019 N 382-П,от 24.02.2021 N 44-П, от 23.12.2022 N 792-П, от 15.06.2023 N 297-П) |  |

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Ульяновской области Правительство Ульяновской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P45) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ульяновской области, подразделений, образуемых в Правительстве Ульяновской области, и подведомственного Правительству Ульяновской области учреждения, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казенного учреждения "Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области" и его работников.

(в ред. постановлений Правительства Ульяновской области от 24.02.2021 N 44-П, от 23.12.2022 N 792-П, от 15.06.2023 N 297-П)

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Ульяновской области от 28.04.2012 N 207-П "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области".

Исполняющий обязанности

Губернатора - Председателя

Правительства

Ульяновской области

А.И.ЯКУНИН

Утверждено

постановлением

Правительства Ульяновской области

от 24 июля 2013 г. N 316-П

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ УЛЬЯНОВСКОЙ

ОБЛАСТИ, ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, ОБРАЗУЕМЫХ В ПРАВИТЕЛЬСТВЕ

УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, И ПОДВЕДОМСТВЕННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВУ

УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ,

А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОБЛАСТНОГО

ГОСУДАРСТВЕННОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ "КОРПОРАЦИЯ РАЗВИТИЯ

ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИЙ - МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ" И ЕГО РАБОТНИКОВ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства Ульяновской областиот 24.02.2021 N 44-П, от 23.12.2022 N 792-П, от 15.06.2023 N 297-П) |  |

1. Настоящее Положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Ульяновской области, подразделений, образуемых в Правительстве Ульяновской области, и подведомственного Правительству Ульяновской области учреждения, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), их руководителей, должностных лиц, не являющихся руководителями органов, предоставляющих государственные услуги (далее - должностные лица), государственных гражданских служащих Ульяновской области (далее - государственные служащие) при предоставлении государственных услуг, а также на решения и действия (бездействие) областного государственного казенного учреждения "Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области" (далее также - многофункциональный центр) и его руководителя, работника, не являющегося руководителем многофункционального центра (далее - работник) при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

(в ред. постановлений Правительства Ульяновской области от 23.12.2022 N 792-П, от 15.06.2023 N 297-П)

Жалобы подаются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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, и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

2. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилия и инициалы руководителя, либо должностного лица указанного органа, либо государственного служащего, наименование многофункционального центра, фамилия и инициалы его руководителя и (или) работника, 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 контактного телефона (номера контактных телефонов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (в случае ее наличия) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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 (для юридических лиц).

4. Жалоба, не соответствующая требованиям, установленным [пунктом 2](#P65) настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе может быть направлена по почте, подана через многофункциональный центр, принята при личном приеме заявителя.

Жалоба в электронной форме может быть подана заявителем посредством:

1) официальных сайтов органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра);

3) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра).

6. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица, органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего при предоставлении государственной услуги подаются руководителю органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Ульяновской области и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в Правительство Ульяновской области и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

7. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области, в компетенцию которых в соответствии с [пунктом 6](#P80) настоящего Положения не входит принятие решения по жалобе, то такая жалоба в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области. При этом заявитель должен быть в письменной форме проинформирован о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, Правительстве Ульяновской области.

В случае если федеральным законом установлен иной порядок подачи и рассмотрения жалобы, то к отношениям, связанным с ее подачей и рассмотрением, настоящее Положение не применяется, а заявитель уведомляется о том, что жалоба будет рассмотрена в порядке и в сроки, установленные соответствующим федеральным законом.

8. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, подлежит регистрации в порядке и в сроки, установленные нормативным правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу, правовым актом многофункционального центра.

Жалоба, поступившая в Правительство Ульяновской области, подлежит регистрации в порядке и в сроки, установленные Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ульяновской области, утвержденной правовым актом Губернатора Ульяновской области.

(в ред. постановления Правительства Ульяновской области от 15.06.2023 N 297-П)

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченными на ее рассмотрение органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения срока исправления указанных опечаток и (или) ошибок, установленного частью 6 статьи 11.2 Федерального закона, отказа многофункционального центра в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, Правительство Ульяновской области определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием, рассмотрение жалоб и направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы, в соответствии с настоящим Положением.

10. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, а также на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра рассматривает должностное лицо Правительства Ульяновской области, уполномоченное на рассмотрение жалоб правовым актом Правительства Ульяновской области (далее - уполномоченное лицо).

Жалоба, поступившая в Правительство Ульяновской области, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит направлению секретарю образованной в Правительстве Ульяновской области Правительственной комиссии (далее - Правительственная комиссия).

Порядок организации и деятельности Правительственной комиссии устанавливается регламентом Правительственной комиссии, который утверждается нормативным правовым актом Правительства Ульяновской области.

Персональный состав Правительственной комиссии утверждается правовым актом Правительства Ульяновской области.

Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы принимается уполномоченным лицом и оформляется на бланке уполномоченного лица.

11. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр ежемесячно обеспечивают формирование и представление в Правительственную комиссию через многофункциональный центр не позднее 5 числа месяца, следующего за истекшим, [отчета](#P117) о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб), составленного по форме, установленной приложением к настоящему Положению (далее - отчеты о полученных и рассмотренных жалобах).

12. Многофункциональный центр ежемесячно не позднее 10 числа месяца, следующего за истекшим, направляет председателю Правительственной комиссии документированную информацию по результатам анализа поступивших отчетов о полученных и рассмотренных жалобах, которая содержит сведения об общем количестве поступивших жалоб, количестве удовлетворенных жалоб, а также сведения о соблюдении сроков представления таких отчетов и их полноте.

13. В случае установления по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 25 Кодекса Ульяновской области об административных правонарушениях, относящиеся к жалобе материалы в течение одного рабочего дня после дня подписания ответа о результатах рассмотрения жалобы направляются органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области в контрольное управление администрации Губернатора Ульяновской области, должностным лицам органов местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, уполномоченным составлять протоколы о таком административном правонарушении, и в органы прокуратуры Ульяновской области.

(в ред. постановления Правительства Ульяновской области от 23.12.2022 N 792-П)

14. В случае установления в процессе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава преступления относящиеся к ней материалы в течение одного рабочего дня после дня подписания ответа о результатах рассмотрения жалобы направляются органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, Правительством Ульяновской области в органы прокуратуры Ульяновской области.

15. Руководители органов, предоставляющих государственные услуги, руководитель многофункционального центра несут персональную ответственность за полноту и своевременность направления отчетов о полученных и рассмотренных жалобах, а также за направление материалов, указанных в [пунктах 12](#P98) и [13](#P99) настоящего Положения.

16. В случае ненаправления, несвоевременного направления отчетов о полученных и рассмотренных жалобах, а также ненаправления материалов, указанных в [пунктах 12](#P98) и [13](#P99) настоящего Положения, многофункциональный центр в течение трех рабочих дней со дня выявления таких нарушений направляет информацию о них Председателю Правительства Ульяновской области для принятия решения о применении к руководителям органов, предоставляющих государственные услуги, руководителю многофункционального центра, их допустивших, дисциплинарных взысканий.

Приложение

к Положению

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановления Правительства Ульяновской областиот 15.06.2023 N 297-П) |  |

ФОРМА

 ОТЧЕТ

 о полученных и рассмотренных жалобах на нарушение

 порядка предоставления государственных услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(наименование исполнительного органа Ульяновской области, месяц

 подразделения, образуемого в Правительстве Ульяновской

 области, подведомственного Правительству Ульяновской

 области учреждения, многофункционального центра

 предоставления государственных и муниципальных услуг

 (далее - многофункциональный центр)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование государственной услуги | Количество жалоб, поступивших за отчетный период в рамках досудебного (внесудебного) обжалования | Жалобы, рассмотренные в отчетном периоде [<\*>](#P241) | Количество жалоб, находящихся на рассмотрении, поступивших в отчетном периоде [<\*\*\*\*>](#P244) |
| в том числе по основаниям [<\*\*>](#P242) | результаты рассмотрения жалоб |
| общее количество жалоб | из них на решения, действия (бездействие) руководителя | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 [<\*\*\*>](#P243) | удовлетворение жалобы | жалобы, в удовлетворении которых отказано | реквизиты писем о направлении материалов, относящихся к удовлетворенной жалобе, в контрольное управление администрации Губернатора Ульяновской области, в органы прокуратуры Ульяновской области |
| общее количество | из них на решения, действия (бездействие) руководителя | общее количество | из них на решения, действия (бездействие) руководителя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| 1. | Услуга 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Услуга 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

--------------------------------

<\*> При заполнении данной графы необходимо отражать жалобы, рассмотренные в данном отчетном периоде, в том числе поступившие в предыдущем отчетном периоде, но рассмотренные в данном отчетном периоде.

<\*\*> Основания обжалования в соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг").

<\*\*\*> При заполнении данной графы необходимо указать основание для обжалования, отсутствующее в [графах 1](#P128) - [10](#P142).

<\*\*\*\*> При заполнении данной графы необходимо отражать жалобы, поступившие в данном отчетном периоде, но находящиеся на рассмотрении.

1 - нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2 - нарушение срока предоставления государственной услуги;

3 - требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) нормативными правовыми актами Ульяновской области в целях предоставления государственной услуги;

4 - отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) нормативными правовыми актами Ульяновской области в целях предоставления государственной услуги;

5 - отказ в предоставлении государственной услуги, если основания для такого отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ульяновской области;

6 - требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) нормативными правовыми актами Ульяновской области;

7 - отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение срока исправления таких опечаток или ошибок, установленного нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) нормативными правовыми актами Ульяновской области, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

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

9 - приостановление предоставления государственной услуги, если основания для такого приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ульяновской области;

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 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

11 - иное основание.