

ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 декабря 2012 г. N 1539

О ДОСУДЕБНОМ (ВНЕСУДЕБНОМ) ОБЖАЛОВАНИИ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, РУКОВОДИТЕЛЕЙ, ИНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179, от 03.10.2016 N 889)

Правительство области постановляет:

1. Утвердить **Особенности** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц и государственных гражданских служащих (приложение 1).

2. Утвердить **Порядок** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги (приложение 2).

3. Департаменту управления делами Правительства области (О.И. Бухинко):

- в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления подготовить и представить для рассмотрения Губернатору области проект правового акта Губернатора области об организации исполнения в Правительстве области мероприятий, предусмотренных **пунктом 13** Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц и государственных гражданских служащих, а также об утверждении перечней должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб:

на решения и действия (бездействие) руководителей органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги;

на решения и действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих структурных подразделений Правительства области при предоставлении государственных услуг;

- в двухмесячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления подготовить и представить для рассмотрения на заседании Правительства области проект постановления Правительства области, предусматривающий внесение изменений в **Регламент** Правительства области, утвержденный постановлением Правительства области от 4 июня 2007 года N 700 (с последующими изменениями).

4. Контрольно-аналитическому управлению Правительства области (И.П. Гумаров) в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления подготовить и представить для рассмотрения на заседании Правительства области проект постановления Правительства области, предусматривающий внесение изменений в **Положение** о контрольно-аналитическом управлении Правительства области, утвержденное постановлением Правительства области от 31 мая 2010 года N 614 (с последующими изменениями).

5. Органам исполнительной государственной власти области, предоставляющим государственные услуги, в месячный срок со дня вступления в силу настоящего

постановления:

утвердить перечни должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг, а также жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги бюджетным учреждением Вологодской области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг "Многофункциональный центр в г. Вологде" при наличии соглашения о взаимодействии;

внести изменения в действующие Соглашения о взаимодействии с бюджетным учреждением Вологодской области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг "Многофункциональный центр в г. Вологде" в части урегулирования порядка, сроков передачи жалоб и выдачи заявителям ответа по результатам рассмотрения жалобы.

6. Признать утратившим силу [постановление](#) Правительства области от 6 августа 2012 года N 949 "Об утверждении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих", за исключением [пункта 2](#).

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179)

7. Контроль за выполнением [пунктов 3 - 5](#) настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области А.И. Шерлыгина.

Справку о выполнении постановления представить до 15 марта 2013 года.

8. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Губернатор области
О.А.КУВШИННИКОВ

Утверждены
Постановлением
Правительства области
от 24 декабря 2012 г. N 1539
(приложение 1)

**ОСОБЕННОСТИ
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ,
ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ
(ДАЛЕЕ - ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ)**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства Вологодской области
от 25.02.2013 [N 179](#), от 03.10.2016 [N 889](#))

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, являющихся юридическими лицами,

предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц и государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с учетом настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения по подаче и рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственной услуги руководителей органов, предоставляющих государственные услуги.

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц и государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего при предоставлении государственной услуги;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба подается в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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).

Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

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.

5. 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:

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

б) 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);

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.10.2016 N 889)

в) 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.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном [пунктом 4](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной государственной власти области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации 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 исполнительной государственной власти области.

9. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с многофункциональным центром.

При поступлении жалобы, в том числе на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

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

11. Жалоба рассматривается должностными лицами органов, предоставляющих государственные услуги, наделенными правовым актом органа полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 8](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их руководителей, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих (в том числе их руководителей) посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, в государственной информационной системе области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области";

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

г) заключение соглашений о взаимодействии с многофункциональными центрами в части осуществления многофункциональными центрами приема и передачи жалоб, выдачи заявителям ответов по результатам рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в Департамент государственной службы и кадровой политики области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах по установленной им [форме](#).

14. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо государственном гражданском служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

19. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179)

21. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся в органах, предоставляющих государственные услуги.

22. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность в соответствии со [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.

Утвержден
Постановлением
Правительства области
от 24 декабря 2012 г. N 1539
(приложение 2)

**ПОРЯДОК
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства Вологодской области
от 25.02.2013 [N 179](#), от 03.10.2016 [N 889](#))

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг руководителями органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы).

2. Жалоба подается в Правительство области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или направляется в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество руководителя, решения, действия или бездействие которого обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях, действиях или бездействии руководителя органа, предоставляющего государственную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием или бездействием руководителя органа, предоставляющего государственную услугу. 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:

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

б) 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);

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.10.2016 N 889)

в) 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.

5. Жалоба направляется заявителем почтовым отправлением по адресу: г. Вологда, ул. Герцена, д. 2, либо подается заявителем лично в отдел по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области (г. Вологда, ул. Герцена, д. 2), либо подается при личном приеме Губернатора области, первого заместителя Губернатора области, заместителей Губернатора области.

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

Жалоба физического лица регистрируется отделом по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области, жалоба юридического лица - Департаментом управления делами Правительства области.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации передается на рассмотрение должностному лицу, наделенному правовым актом Губернатора области полномочиями по рассмотрению жалоб.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством портала Вологодской области (официального сайта Правительства области) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронному адресу: <http://vologda-oblast.ru> или направлена по e-mail: orog@gov35.ru.

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном [пунктом 5](#) Порядка.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Правительство области не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Правительстве области.

9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях, если при предоставлении государственной услуги в результате решения, действия или бездействия руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, допущено:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных

нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

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

10. Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим Порядком должностными лицами, наделенными правовым актом Губернатором области полномочиями по рассмотрению таких жалоб (далее - Уполномоченное лицо).

11. Уполномоченное лицо имеет право:

пригласить для рассмотрения жалобы заявителя, руководителя, действия (бездействие), решения которого обжалуются в досудебном порядке, а также иных должностных лиц органа исполнительной государственной власти области, специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;

дать поручение по проверке фактов, изложенных в жалобе.

12. Уполномоченное лицо обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы за своей подписью;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в орган, предоставляющий государственную услугу;

информировать Губернатора области о результатах рассмотрения жалобы.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

15. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Уполномоченное лицо не позднее чем на следующий рабочий день со дня направления ответа заявителю:

информирует Губернатора области о результатах рассмотрения жалобы;

направляет копию ответа по жалобе с предложениями о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг в контрольно-аналитическое управление Правительства области для организации контроля за их выполнением.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество Уполномоченного лица, принявшего решение по жалобе, реквизиты и наименование правового акта Губернатора области о наделении соответствующего должностного лица полномочиями по рассмотрению жалоб;

б) дата, место принятия решения, сведения о руководителе, решение, действие или бездействие которого обжалуется, наименование органа, предоставляющего государственную услугу;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

18. Ответ, подготовленный по результатам рассмотрения жалобы физического лица, направляется Уполномоченным лицом в двух экземплярах в отдел по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области для учета и обеспечения отправки заявителю в срок, установленный [пунктом 17 Порядка](#).

Ответ, подготовленный по результатам рассмотрения жалобы юридического лица, направляется Уполномоченным лицом в двух экземплярах в Департамент управления делами Правительства области для отправки заявителю в срок, установленный [пунктом 17 Порядка](#).

19. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

в) жалоба подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

20. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179)

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава

преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

22. В случае если принятие решения по жалобе на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, гражданского служащего не относится к компетенции Правительства области, Уполномоченного лица, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган. О перенаправлении жалобы информируется заявитель в письменной форме.

23. Контрольно-аналитическое управление Правительства области:

оказывает содействие Уполномоченному лицу в рассмотрении жалобы;

проводит проверки организации исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом, в органах исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги;

проверяет своевременность и качество исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом;

направляет Уполномоченному лицу, Губернатору области информацию о фактах неисполнения или ненадлежащего исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом;

формирует и представляет ежеквартально в Департамент государственной службы и кадровой политики области отчетность о полученных и рассмотренных жалобах.

24. Документы и материалы по рассмотрению жалоб передаются Уполномоченными лицами на хранение в Департамент управления делами Правительства области - по жалобам юридических лиц, в Департамент внутренней политики Правительства области - по жалобам физических лиц.

25. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению Уполномоченные лица несут ответственность в соответствии со [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.
