ПРАВИТЕЛЬСТВО БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 8 июля 2013 г. N 313-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Правительства Брянской области
от 09.09.2013 N 490-п)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года 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" Правительство Брянской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Брянской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг (далее - Положение).

2. Руководителям органов исполнительной власти Брянской области:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Положением.

2.2. В двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с Положением.

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. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Губернатора Брянской области Пономарева А.А.

Губернатор
Н.В.ДЕНИН

Утверждено
Постановлением
Правительства
Брянской области
от 8 июля 2013 г. N 313-п

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Брянской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг

Список изменяющих документов
(в ред. Постановления Правительства Брянской области
от 09.09.2013 N 490-п)

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Брянской области (далее - органы исполнительной власти) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Брянской области при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года 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".

1.3. Настоящее Положение не распространяется на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также не применяется в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Брянской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Брянской области по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Брянской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Брянской области, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) государственных гражданских служащих Брянской области, подается непосредственно в орган исполнительной власти Брянской области, предоставляющий государственную услугу.

2.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя органа исполнительной власти

Брянской области, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Брянской области.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.3.1. Непосредственно в орган исполнительной власти Брянской области, предоставляющий государственную услугу, либо в отдел писем и приема граждан администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области.

2.3.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу.

2.3.3. В ходе личного приема руководителем органа исполнительной власти Брянской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

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

2.6. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.7. Жалоба должна содержать:

2.7.1. Наименование органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Брянской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.7.2. 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.

2.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Брянской области.

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

2.8. 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:

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

2.8.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или

уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.8.3. 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.

2.9. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган исполнительной власти Брянской области, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Брянской области, его должностных лиц и государственных гражданских служащих Брянской области (далее - журнал) в течение одного рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную услугу.

2.10. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в отдел писем и приема граждан администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области, подлежит передаче в течение одного рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области.

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

2.11. Исключен. - Постановление Правительства Брянской области от 09.09.2013 N 490-п.

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

2.12.1. Официального сайта органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.12.2. Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

2.12.3. Электронной почты органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу.

2.13. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.8 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.

2.14. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, определяется органом, предоставляющим государственную услугу.

2.15. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Брянской области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области 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 власти Брянской области.

2.16. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области, предоставляющий государственную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.17. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Положением органом исполнительной власти Брянской области, предоставляющим государственную услугу.

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

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

2.18.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

2.18.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги.

2.18.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Брянской области для предоставления государственной услуги.

2.18.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Брянской области для предоставления государственной услуги.

2.18.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Брянской области.

2.18.6. Затребование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Брянской области.

2.18.7. Отказ органа исполнительной власти Брянской области, 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.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителей органов исполнительной власти Брянской области, предоставляющих государственные услуги, рассматриваются руководителями органов исполнительной власти Брянской области в соответствии с порядком, установленным органами исполнительной власти Брянской области, предоставляющими государственные услуги, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.16 настоящего Положения.

3.2. Жалобы на решения, действия, бездействие руководителя органа исполнительной власти

Брянской области рассматриваются вице-губернатором Брянской области, а в случае его отсутствия - заместителем Губернатора Брянской области.

3.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностные лица, указанные в пунктах 3.1 и 3.2 настоящего Положения, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Органы исполнительной власти Брянской области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Брянской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Брянской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ.

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Брянской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Брянской области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

3.4.5. Формирование и представление ежеквартально в отдел писем и приема граждан администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области, 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 исполнительной власти Брянской области, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа исполнительной власти Брянской области, 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.

3.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Брянской области 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.

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

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.8.1. Наименование органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

3.8.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

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

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

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

3.8.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, подписывается вице-губернатором Брянской области, а в случае его отсутствия - заместителем Губернатора Брянской области.

3.11. 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 руководителя органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, вице-губернатора Брянской области или в случае его отсутствия заместителя Губернатора Брянской области.

3.12. Руководитель органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, вице-губернатор Брянской области или в случае его отсутствия заместитель Губернатора Брянской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

3.13. Руководитель органа исполнительной власти Брянской области, предоставляющего государственную услугу, вице-губернатор Брянской области или в случае его отсутствия заместитель Губернатора Брянской области могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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