

(Продолжение. Начало на 5-й стр.)

8

2) 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.

10. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- 3) портала федеральной государственной информационной системы (https://do.gosuslugi.ru), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – информационная система досудебного обжалования);
- 4) сети Интернет.

При подаче жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 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.

11. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 настоящего положения);
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

11

государственной услуги документам, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, 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.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;
- 6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана подлежащей удовлетворению:
  - срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
  - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;
  - извинения за доставленные неудобства;
  - информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;
- 7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;
- 8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу.

14

предоставления государственной или муниципальной услуги документам либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- наличие ошибок в заявлениях о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по подпунктам 2, 5, 7, 9 и 10 части первой настоящего пункта возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в соответствии

9

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет, на Едином портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- 4) заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

13. Орган, предоставляющий государственную услугу, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченных рассматривать жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу. Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

- 1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, в соответствии с требованиями настоящего положения;
- 2) направление жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 45 настоящего положения;
- 3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий государственную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информационной системы досудебного обжалования в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный реестр жалоб).

14. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящей главы не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

12

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом в соответствии с пунктом 16 настоящего положения.

21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;
- 4) признание правомерных решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу.

23. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

24. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу,

15

с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами Свердловской области (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий исполнительных органов государственной власти Свердловской области, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий), включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

27. Жалоба на многофункциональный центр может быть направлена в многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте. Жалобу на многофункциональный центр также возможно подать учредителю многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

28. Прием жалоб на многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе осуществляется многофункциональным центром по месту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Время приема жалоб на многофункциональный центр должно совпадать со временем предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром.

Прием жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

В случае если жалоба на многофункциональный центр подается через представителя заявителя, представляются документы, указанные в пункте 9 настоящего положения.

30. В электронной форме жалоба на многофункциональный центр может быть направлена посредством:

- 1) официального сайта многофункционального центра в сети Интернет;
- 2) официального сайта учредителя многофункционального центра в сети Интернет;
- 3) Единого портала;
- 4) сети Интернет.

При подаче жалобы на многофункциональный центр в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 настоящего положения, могут быть

10

15. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, осуществляется по форме и в порядке, установленном правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу.

16. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен введением решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих органов, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, рассматривается Первым Заместителем Губернатора Свердловской области или Заместителем Губернатора Свердловской области, курирующим соответствующий орган, предоставляющий государственную услугу, согласно распределению обязанностей между членами Правительства Свердловской области, в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, рассматриваются областным исполнительным органом государственной власти Свердловской области, координирующим и (или) руководящим деятельностью соответствующего территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

17. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа 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 на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- 1) жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления

13

сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Глава 3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на многофункциональный центр**

26. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса на предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;
- 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 3) требование предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;
- 7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных многофункциональным центром, работником многофункционального центра опечаток и ошибок в выданных в результате

16

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

31. Жалоба на многофункциональный центр должна содержать:

- 1) наименование многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

32. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб на многофункциональный центр;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг или другим демонстрационным оборудованием, а также на официальных сайтах многофункционального центра и учредителя многофункционального центра в сети Интернет;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

33. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

- 1) прием и рассмотрение жалоб на многофункциональный центр в соответствии с требованиями настоящего положения;
- 2) направление жалоб на многофункциональный центр, а также жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 45 настоящего положения.

Жалобы на многофункциональный центр не подлежат включению в региональный реестр жалоб информационной системы досудебного обжалования.

(Окончание на 7-й стр.)