

ПРАВИТЕЛЬСТВО УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 22 июля 2013 г. N 325

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ
И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ
СЛУЖАЩИХ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В целях реализации требований [части 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Удмуртской Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Удмуртской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Удмуртской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Положение).

2. Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики, исполнительным органам государственной власти Удмуртской Республики, многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг при приеме и рассмотрении жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Удмуртской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Удмуртской Республики, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг руководствоваться в том числе Положением.

Председатель Правительства
Удмуртской Республики
Ю.С.ПИТКЕВИЧ

Утверждено
постановлением
Правительства
Удмуртской Республики
от 22 июля 2013 г. N 325

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, А ТАКЖЕ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО
ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Удмуртской Республики, предоставляющих государственные услуги (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Удмуртской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба).

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" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ).

Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

II. Особенности подачи жалоб

2. Жалобы в соответствии с [частью 1 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ подаются в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти Удмуртской Республики, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

3. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Удмуртской Республики.

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Удмуртской Республики, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу (либо официального сайта Главы Удмуртской Республики и Правительства Удмуртской Республики в случае, указанном в [пункте 3](#) настоящего Положения), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством официального адреса электронной почты многофункционального центра, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. 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:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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.

6. Прием жалоб в письменной форме, за исключением жалоб, указанных в [пункте 3](#) настоящего Положения, осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра в их приемной в соответствии с их графиками работы.

7. Прием жалоб в письменной форме, указанных в [пункте 3](#) настоящего Положения, осуществляется в отделе писем и приема граждан Управления по внутренней политике Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики с 8 часов 30 минут до 12 часов 00 минут и с 12 часов 48 минут до 17 часов 30 минут в следующие рабочие дни недели: понедельник, вторник и среда.

8. Жалобы, указанные в [пункте 3.2](#) настоящего Положения, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" подаются посредством официального адреса электронной почты Правительства Удмуртской Республики gov@udmnet.ru и официальных адресов электронной почты органов, предоставляющих государственные услуги.

9. Жалобы, указанные в [пункте 3.2](#) настоящего Положения, в электронной форме с использованием официальных сайтов подаются посредством "Интернет-приемной", размещенной на официальном сайте Главы Удмуртской Республики и Правительства Удмуртской Республики <http://www.udmurt.ru>, и "Интернет-приемных", размещенных на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги.

10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 5](#) настоящего Положения, а также иные документы 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. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства УР от 04.07.2018 N 271.

12. Заявитель вправе обратиться с устной жалобой в приемную органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра или в случаях, указанных в [пункте 3](#) настоящего Положения, в отдел писем и приема граждан Управления по внутренней политике Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики соответственно. Должностное лицо, принимающее жалобу, со слов заявителя оформляет ее в письменной форме на бумажном носителе.

III. Особенности рассмотрения жалоб

13. Жалоба, поступившая в Правительство Удмуртской Республики, орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

14. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, осуществляет Председатель Правительства Удмуртской Республики либо по его поручению заместитель Председателя Правительства Удмуртской Республики, курирующий деятельность органа, предоставляющего государственную услугу, на решения и действия (бездействие) руководителя которого была подана жалоба.

15. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, или многофункциональный центр, или учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр или учредитель многофункционального центра направляют ее в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр или уполномоченному на ее рассмотрение учредителю многофункционального центра и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре или уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

16. При поступлении жалобы через многофункциональный центр он обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, которые установлены 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 органе, предоставляющем государственную услугу.

Жалоба, поступившая в Правительство Удмуртской Республики, орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

17. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями [главы 2.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ и настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу в соответствии с [пунктом 15](#) настоящего Положения.

18. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Удмуртской Республики посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системе Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

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

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

5) формирование и представление ежеквартально в Администрацию Главы и Правительства Удмуртской Республики отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа государственной власти Удмуртской Республики (или многофункционального центра), рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица (или руководителя многофункционального центра), принявшего решение по жалобе;

2) дата и место рассмотрения жалобы;

3) сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, его должностном лице, государственном гражданском служащем Удмуртской Республики, многофункциональном центре, работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

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

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из предусмотренных [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ решений.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Удмуртской Республики подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу,

либо руководителем данного органа.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подписывается руководителем учредителя многофункционального центра.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подписывается руководителем многофункционального центра.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы, указанной в [пункте 3](#) настоящего Положения, подписывается Председателем Правительства Удмуртской Республики либо по его поручению заместителем Председателя Правительства Удмуртской Республики, курирующим деятельность органа, предоставляющего государственную услугу.

21. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями [главы 2.1](#) Федерального закона N 210-ФЗ и настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего Удмуртской Республики, а также членов его семьи;

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

IV. Контроль за приемом и рассмотрением жалоб, выдачей ответов по результатам рассмотрения жалоб

23. Управление по внутренней политике Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики осуществляет контроль за рассмотрением жалоб, поступивших в адрес Правительства Удмуртской Республики в соответствии с [пунктом 3](#) настоящего Положения, и направляет информацию о ходе их рассмотрения Председателю Правительства Удмуртской Республики.

24. Руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, осуществляет контроль за рассмотрением жалоб, поступивших в данный орган.

25. Руководитель многофункционального центра осуществляет контроль за приемом жалоб и выдачей ответов по результатам рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра. Руководитель учредителя многофункционального центра осуществляет контроль за приемом жалоб и выдачей ответов по результатам рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра.
