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

ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 ноября 2013 г. N 428-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ

ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства Ставропольского краяот 31.01.2014 N 24-п, от 05.06.2014 N 232-п, от 07.10.2014 N 391-п,от 15.01.2015 N 14-п, от 14.01.2016 N 14-п, от 28.05.2018 N 211-п,от 14.09.2018 N 396-п) |

 2

 В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона "Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг",

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г.

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, а также государственных

корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены

полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере

деятельности, и их должностных лиц" и в целях повышения качества

предоставления государственных услуг в Ставропольском крае Правительство

Ставропольского края постановляет:

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P56) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края (далее - Положение).

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

2. Органам исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющим государственные услуги:

определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственные услуги, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края;

обеспечить прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственные услуги, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края в соответствии с Положением.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края Мурга А.Ю.

4. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Временно исполняющий

обязанности Губернатора

Ставропольского края

В.В.ВЛАДИМИРОВ

Утверждены

постановлением

Правительства Ставропольского края

от 22 ноября 2013 г. N 428-п

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ

УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ

СЛУЖАЩИХ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства Ставропольского краяот 31.01.2014 N 24-п, от 05.06.2014 N 232-п, от 07.10.2014 N 391-п,от 15.01.2015 N 14-п, от 14.01.2016 N 14-п, от 28.05.2018 N 211-п,от 14.09.2018 N 396-п) |

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края (далее - гражданские служащие) при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

II. Порядок подачи жалоб

3. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в орган, предоставляющий государственную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

4. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Губернатора Ставропольского края посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, посредством использования:

официального информационного Интернет-портала органов государственной власти Ставропольского края;

официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

государственной информационной системы Ставропольского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края" (далее - региональный портал);

электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу.

 1

 6 . Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем

посредством использования портала федеральной государственной

информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного)

обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при

предоставлении государственных и муниципальных услуг органами,

предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными

лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система

досудебного обжалования).

(п. 6.1 введен постановлением Правительства Ставропольского края от 14.01.2016 N 14-п)

7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, данный орган исполнительной власти Ставропольского края, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение, в аппарате Правительства Ставропольского края, в случае обжалования решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу.

8. Утратил силу. - Постановление Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п.

9. Жалоба, поступившая на имя Губернатора Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в аппарате Правительства Ставропольского края в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную услугу.

11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P80) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов".

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

12. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется аппаратом Правительства Ставропольского края.

13. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, и на официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется органом, предоставляющим государственную услугу.

14. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

15. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее - многофункциональный центр), который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя Губернатора Ставропольского края в аппарат Правительства Ставропольского края.

Жалоба передается в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В аппарат Правительства Ставропольского края жалоба передается многофункциональным центром не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в многофункциональный центр.

Абзацы четвертый - пятый утратили силу. - Постановление Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п.

16. Утратил силу. - Постановление Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п.

III. Порядок рассмотрения жалоб

17. Жалоба рассматривается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 3](#P78) настоящего Положения;

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

органом, предоставляющим государственную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 3](#P79) настоящего Положения.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

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

19. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Едином портале и региональном портале;

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

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

20. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

 21. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в

 2

соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее - ответ о результатах рассмотрения жалобы).

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений при оказании государственной услуги, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

При удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения заявителю за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятия соответствующего решения.

(п. 21 в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 14.09.2018 N 396-п)

 22. Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу

(адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в

жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в

 2

части 7 статьи 11 Федерального закона.

(в ред. постановлений Правительства Ставропольского края от 28.05.2018

N 211-п, от 14.09.2018 N 396-п)

 1

 В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным [пунктом 6](#P89)

настоящего Положения, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется

посредством использования системы досудебного обжалования.

(абзац введен постановлением Правительства Ставропольского края от 14.01.2016 N 14-п; в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

23. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, и его должностном лице, гражданском служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

24. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 17](#P118) настоящего Положения;

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 17](#P120) настоящего Положения.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 28.05.2018 N 211-п)

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

25. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

(п. 25 в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 15.01.2015 N 14-п)

26. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ о результатах рассмотрения жалобы, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 14.09.2018 N 396-п)

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ о результатах рассмотрения жалобы по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 14.09.2018 N 396-п)

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу, и его должностному лицу, гражданскому служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 14.09.2018 N 396-п)

(п. 26 в ред. постановления Правительства Ставропольского края от 05.06.2014 N 232-п)