**Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения   
жалоб** **на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра**

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=A2E130ECB2F89AF6D107E9CE0962471B0D03AE88474EACA5B6B04901083406E9B5CA9D05D4vCw4I) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановления](consultantplus://offline/ref=A2E130ECB2F89AF6D107E9CE0962471B0D09AF8E4248ACA5B6B04901083406E9B5CA9D05D5C5C862v5w7I) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, государственных корпораций, наделенных   
в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,   
и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановления 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», статьей 15 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах   
в Свердловской области» Правительство Свердловской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб   
на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги,   
их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра   
(далее – Положение) (прилагается).

2. Исполнительным органам государственной власти Свердловской области, предоставляющим государственные услуги:

1) обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением;

2) определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации;

3) использовать в работе федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4) в срок до 1 октября 2018 года привести в соответствие с [Положением](consultantplus://offline/ref=46458FA6EE292AFA71376BBEEC32EB2CCA2F08C6D10BED2DC5158CC213818A7D08143AC94DC4FD02B6AA715CX3tAF), утвержденным настоящим постановлением, административные регламенты   
по предоставлению государственных услуг.

1. Департаменту информатизации и связи Свердловской области:

1) организовать использование исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений   
и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных   
и муниципальных услуг;

2) обеспечить прием и рассмотрение жалоб в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее –   
ГБУ СО «МФЦ») в соответствии с Положением, утвержденным настоящим постановлением;

3) в срок до 1 октября 2018 года обеспечить принятие внутреннего правового акта, определяющего должностное лицо (должностных лиц), наделенное (наделенных) полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей   
на решения и действия (бездействие) ГБУ СО «МФЦ» при предоставлении государственных и муниципальных услуг и обеспечить их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации;

4) в срок до 1 октября 2018 года обеспечить принятие внутреннего правового акта ГБУ СО «МФЦ», определяющего должностное лицо (должностных лиц), наделенное (наделенных) полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей   
на решения и действия (бездействие) работников ГБУ СО «МФЦ»   
при предоставлении государственных и муниципальных услуг и обеспечить   
их электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации;

5) в срок до 15 октября 2018 года направить в Министерство экономики   
и территориального развития Свердловской области информацию о выполнении [подпунктов 3](consultantplus://offline/ref=65DB9241E8FEE6C2A8477E31E80EAC5C9BF780188C1EEA433A2908FEBC35F73DBF2708904B5B232E4CB39D7Ec6z3F) и 4 пункта 3 настоящего постановления.

4. Реализация исполнительными органами государственной власти Свердловской области, ГБУ СО «МФЦ» полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников данных органов и ГБУ СО «МФЦ», а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в областном бюджете   
на руководство и управление в сфере установленных функций.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области:

1) в срок до 1 ноября 2018 года организовать внесение изменений   
в муниципальные правовые акты, устанавливающие особенности подачи   
и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, с учетом [Положения](#P44), утвержденного настоящим постановлением;

2) использовать в работе федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3) в срок до 1 января 2019 года привести административные регламенты предоставления муниципальных услуг в соответствии с муниципальными правовыми актами, указанными в подпункте 1 пункта 5 настоящего постановления.

6. Признать утратившим силу постановление Правительства Свердловской области от 21.11.2012 № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуг» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523)   
с изменениями, внесенными постановлениями Правительства Свердловской области от 06.03.2013 [№](consultantplus://offline/ref=4F7E33D812A3B1FD81687F944D169DB8C50FA59BB6BB34F6FC57E949406DA98A55I4H5F) 273-ПП, от 02.06.2015 № 457-ПП, от 18.11.2015   
№ 1054-ПП, от 05.04.2016 № 229-ПП, от 12.10.2016 № 717-ПП и от 16.02.2017   
[№](consultantplus://offline/ref=4F7E33D812A3B1FD81687F944D169DB8C50FA59BB6B130F1F951E949406DA98A55458175C3C9F73862312854I9H5F) 96-ПП).

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить   
на Заместителя Губернатора Свердловской области А.Г. Высокинского.

8. Настоящее Постановление опубликовать в «Областной газете».

Губернатор

Свердловской области Е.В. Куйвашев

Приложение

к постановлению Правительства Свердловской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб** **на решения   
и действия (бездействие) исполнительных органов государственной   
власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги,   
их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра**

Настоящее Положение устанавливает:

1) особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги   
(их территориальных отраслевых органов) (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги;

2) особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг территориальных органов федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных   
на территории Свердловской области, выразившееся в неправомерных решениях   
и действиях (бездействии) государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе его филиалов (далее – многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные   
с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ   
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

Настоящее Положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Полномочия учредителя многофункционального центра возложены   
на Департамент информатизации и связи Свердловской области (далее – учредитель многофункционального центра).

Глава 1. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ   
НА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ГРАЖДАНСКИМИ СЛУЖАЩИМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

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

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

9) приостановление предоставления государственной 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.

2. Жалоба подается для рассмотрения в органы, предоставляющие государственные услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через многофункциональный центр либо в электронной форме.

Жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственные услуги, также возможно подать в Правительство Свердловской области на имя Заместителя Губернатора Свердловской области, курирующего вопросы соответствующего направления, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через многофункциональный центр либо в электронной форме.

Жалобу на решения и действия (бездействие) территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, также возможно подать   
в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) в письменной форме   
на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или через многофункциональный центр либо в электронной форме.

3. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром, 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).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы обеспечивает   
ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Срок рассмотрения жалобы, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном   
на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу.

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

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 и юридических лиц);

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.

5. В электронной форме жалоба 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, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений   
и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных   
и муниципальных услуг, по адресу: <https://do.gosuslugi.ru/> в сети Интернет (далее - система досудебного обжалования).

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные   
в подпунктах 1 и 2 пункта 4 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.

6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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 пункта 5 настоящего Порядка);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего;

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

7. 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, 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 и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

8. Органы, предоставляющие государственные услуги, определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения;

3) размещение информации о жалобах в региональный реестр жалоб системы досудебного обжалования в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=02B478F019136F645AB89A8731D17A4DF766ED44891CF1A7EBAB074DBB72n4J) 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».

9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 12 и 31 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы   
она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы   
в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.

10. В случае, если в отношении поступившей жалобы Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, то настоящее Положение не применяются, и заявитель уведомляется о том,   
что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

11. Жалоба, 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 (далее - Журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу.

12. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений   
и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу,   
его должностных лиц, либо государственных гражданских служащих.

В случае, если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается Заместителем Губернатора Свердловской области, курирующим вопросы соответствующего направления, в порядке, утвержденном настоящим Положением.

Жалобы на решения, принятые руководителем территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, рассматриваются вышестоящим органом (в порядке подчиненности) в порядке, утвержденном настоящим Положением.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня   
ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, уполномоченными   
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 рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного   
на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу.

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

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю   
не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.  
В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 5 настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения.

17. 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного   
на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя   
и по тому же предмету жалобы;

4) если по результатам рассмотрения жалобы решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу,   
его должностных лиц и государственных гражданских служащих, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, признаны правомерными.

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов   
его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, вправе сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению   
на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа   
в течение трех дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ   
НА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ   
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ, РАБОТНИКАМИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

22. Заявитель может обратиться с жалобой 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для предоставления государственной   
или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для предоставления государственной   
или муниципальной услуги, у заявителя;

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 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;

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 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;

7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных   
в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах 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 муниципальных образований, расположенных   
на территории Свердловской области.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по подпунктам 2, 5, 7 и 9 пункта 21 настоящего Положения 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   
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 муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, 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.

23. Жалоба подается в многофункциональный центр в письменной форме   
на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или   
в электронной форме.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также возможно подать учредителю многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, по почте или в электронной форме.

24. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется многофункциональным центром в филиале многофункционального центра,   
где заявитель подавал заявление и документы для предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги.

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

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

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

25. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель (представитель заявителя) представляет документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения.

26. В электронной форме жалоба может быть направлена посредством:

1) официального сайта многофункционального центра по адресу: <http://mfc66.ru/> в сети Интернет;

2) официального сайта Департамента информатизации и связи Свердловской области по адресу: <http://dis.midural.ru/> в сети Интернет;

3) Единого портала.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные   
в подпунктах 1 и 2 пункта 4 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.

27. Жалоба должна содержать:

1) наименование многофункционального центра, его руководителя   
и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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 пункта 6 настоящего Положения);

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.

28. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностных лиц и работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных услуг, официальном сайте многофункционального центра по адресу: <http://mfc66.ru/> и официального сайта Департамента информатизации и связи Свердловской области по адресу: <http://dis.midural.ru/> в сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

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

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение органы, предоставляющие государственные услуги, в соответствии с [пунктом 10](consultantplus://offline/ref=99DDCD8EBAF1AD503F1F9230EC1074B846B13FE63D440F0D3702E08238148C3C28D4288FADA514C4p3tDL) настоящего Положения.

Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных   
и муниципальных услуг многофункциональным центром, работниками многофункционального центра не подлежат включению в региональный реестр жалоб системы досудебного обжалования.

30. Жалоба, поступившая в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников (далее – Журнал учета жалоб многофункционального центра, учредителя многофункционального центра)   
не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение Журнала учета жалоб многофункционального центра, многофункционального центра осуществляется по форме и в порядке, установленных правовым актом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

31. Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную или муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица и (или) работника.

В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба рассматривается учредителем многофункционального центра в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

32. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги многофункциональным центром, работником многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов   
у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение   
5 рабочих дней со дня ее регистрации.

33. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный   
на ее рассмотрение многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного   
на ее рассмотрение многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра 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.

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

35. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра   
в соответствии с пунктом 32 настоящего Положения.

36. 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 уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой законодательством Российской Федерации.

37. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывает в удовлетворении жалобы 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 настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) если по результатам рассмотрения жалобы решения и действия многофункционального центра, его должностных лиц и работников, принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги, признаны правомерными.

38. Уполномоченный на рассмотрение жалобы многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа   
в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов   
его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение жалобы Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению   
на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

39. Уполномоченный на рассмотрение жалобы многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации жалобы,   
если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

40. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, работник многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

**проекта постановления Правительства Свердловской области**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование проекта: | **«Об утверждении Положения об особенностях подачи  и рассмотрения жалоб** **на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра»** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | Инициалы и фамилия | Сроки и результаты согласования | | |
| Дата поступ-  ления  на согласование | Дата  согласо-  вания | Замечания и подпись |
| Первый Заместитель  Губернатора Свердловской  области | А.В. Орлов |  |  |  |
| Первый Заместитель Губернатора Свердловской области – Руководитель Администрации Губернатора Свердловской области | В.Г. Тунгусов |  |  |  |
| Ответственный за содержание проекта: | Министр экономики и территориального развития Свердловской области А.А. Ковальчик | | | |
| Исполнители: | Саломатова Юлия Валерьевна, начальник отдела методологии и мониторинга качества государственных услуг Министерства экономики и территориального развития Свердловской области, (343) 312-00-10 (доб. 181) | | | |
| Емельянова Елена Алексеевна, главный специалист отдела методологии и мониторинга качества государственных услуг Министерства экономики и территориального развития Свердловской области, (343) 312-00-10 (доб. 183) | | | |