

# **ПРАВИТЕЛЬСТВО УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 22 июля 2013 г. № 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**

В целях реализации требований части 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 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 (далее - Положение).

2. Администрации Президента и Правительства Удмуртской Республики и исполнительным органам государственной власти Удмуртской Республики при приеме и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Удмуртской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Удмуртской Республики руководствоваться в том числе Положением.

**Председатель Правительства  
Удмуртской Республики - Ю.С.ПИТКЕВИЧ**

Утверждено  
постановлением  
Правительства  
Удмуртской Республики  
от 22 июля 2013 г. № 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**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Удмуртской Республики (исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики или их территориальных органов, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги) и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Удмуртской Республики (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 № 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".

**II. Особенности подачи жалоб**

2. Жалобы в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ подаются в орган, предоставляющий государственную услугу.

3. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Удмуртской Республики.

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 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 Президента 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 в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" подаются посредством официального адреса электронной почты Правительства Удмуртской Республики [gov@udm.net.ru](mailto:gov@udm.net.ru) и официальных адресов электронной почты органов, предоставляющих государственные услуги.

9. Жалобы в электронной форме с использованием официальных сайтов подаются посредством "Интернет-приемной", размещенной на официальном сайте Президента 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. Жалоба может быть подана через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

12. Заявитель вправе обратиться с устной жалобой в приемную органа, предоставляющего государственную услугу, или в случаях, указанных в пункте 3 настоящего Положения, в отдел писем и приема граждан Управления по внутренней политике Администрации Президента 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 или орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

14. Рассмотрение жалоб на решения, принятые руководителем 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 руководителя которого была подана жалоба.

15. В случае если жалоба подана заявителем в орган государственной власти Удмуртской Республики, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган государственной власти Удмуртской Республики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе государственной власти Удмуртской Республики.

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.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, в порядке и сроки, установленные частями 6, 7, 8 и 9 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и пунктом 13 настоящего Положения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу.

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 № 210-ФЗ и настоящего Положения;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган государственной власти Удмуртской Республики 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 Президента 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, 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, государственном гражданском служащем Удмуртской Республики, 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.

20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы, указанной в пункте 2 настоящего Положения, подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги. 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. Уполномоченный орган государственной власти Удмуртской Республики 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 главы 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ и настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. Уполномоченный орган государственной власти Удмуртской Республики вправе оставить жалобу 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 Президента 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 государственные услуги, осуществляет контроль за рассмотрением жалоб, поступивших в данный орган.

25. Автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики" осуществляет контроль за приемом жалоб, поступивших в многофункциональные центры, и выдачей многофункциональными центрами ответов по результатам рассмотрения жалоб.