



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

17.04.2013

г.Тамбов

№ 371

О внесении изменений в Положение о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация области постановляет:

1. Внести изменения в Положение о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников, утвержденное постановлением администрации области от 31 августа 2007 г. № 969 (в редакции от 20 марта 2012 г.), (далее – Положение):

в пункте 2.2 слова «в отделе делопроизводства управления делами администрации области» заменить словами «в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области»;

пункт 2.15 признать утратившим силу;

в пункте 4.2 слова «в отделе делопроизводства управления делами администрации области» заменить словами «в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области»;

пункт 5.16 признать утратившим силу;

пункт 6.1 изложить в следующей редакции:

«6.1. Жалобы на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей), за исключением областных государственных учреждений (предприятий), функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация области, рассматриваются в

порядке, определенном разделом 5 настоящего Положения, с учетом особенностей, указанных в пункте 6.2 настоящего Положения.

Жалобы на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей), функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация области, рассматриваются в порядке, определенном разделом 4 настоящего Положения, с учетом особенностей, указанных в пункте 6.2 настоящего Положения.»;

дополнить разделом 8 «Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области» следующего содержания:

«8.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области рассматриваются в порядке, установленном главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с учетом особенностей, установленных настоящим разделом.

8.2. Органы исполнительной власти области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

8.2.1. наделение должностного лица полномочиями по рассмотрению жалоб;

8.2.2. оснащение мест приема жалоб;

8.2.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих органов исполнительной власти области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области»;

8.2.4. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих органов исполнительной власти области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

8.2.5. заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) и органами исполнительной власти области, предоставляющими государственные услуги (далее - соглашение о взаимодействии) в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

8.2.6. формирование и представление ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в администрацию области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

Информация о полученных и рассмотренных жалобах поступает в управление государственной службы и организационной работы администрации области для анализа и обобщения и выносятся на рассмотрение комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.3. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти области.

8.4. Жалоба на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое лицом, не являющимся руководителем указанного органа, а также жалоба на действие (бездействие) должностного лица и государственного гражданского служащего органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, рассматривается наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб должностным лицом указанного органа.

8.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу.

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 исполнительной власти области, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

8.6. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

8.6.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

8.6.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.7. В ответе заявителю указываются:

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

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

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

8.7.4. основания для принятия решения по жалобе;

8.7.5. принятое по жалобе решение;

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

8.7.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

8.8.1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

8.8.2. отсутствие фамилии, имени, отчества, почтового адреса, а также возможности прочесть какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.9. Многофункциональный центр при поступлении жалобы обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти области в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

8.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган регистрирует ее в течение одного рабочего дня со дня поступления, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.11. В случае, если обжалуется решение, принятое руководителем исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в администрацию области. Поступившая жалоба регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан управления по связям с общественностью администрации области либо в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного дня со дня ее регистрации направляется заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность органа исполнительной власти области, решение которого обжалуется (далее в настоящем разделе – заместитель главы администрации области).

Заместитель главы администрации области в течение одного дня со дня получения жалобы информирует о поступившей жалобе руководителя органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу,

решение которого обжалуется, и предлагает предоставить свои объяснения по жалобе и рассмотреть вопрос об отмене обжалуемого решения или обосновании законности указанного решения. Одновременно заместитель главы администрации области направляет копию жалобы в управление государственной службы и организационной работы администрации области для подготовки заключения об обоснованности (необоснованности) жалобы.

Руководитель органа исполнительной власти области представляет заместителю главы администрации области свои объяснения по жалобе с обоснованием законности обжалуемого решения либо информацию об отмене принятого решения в течение трех дней со дня получения информации от заместителя главы администрации области о поступлении жалобы в администрацию области.

Управление государственной службы и организационной работы администрации области представляет заместителю главы администрации области заключение об обоснованности (необоснованности) жалобы в течение трех дней со дня получения от заместителя главы администрации области копии жалобы.

Заместитель главы администрации области анализирует содержание жалобы, объяснений на жалобу руководителя органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, заключение управления государственной службы и организационной работы администрации области.

Жалобы на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое его руководителем, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, рассматриваются с особенностями, установленными подпунктом 8.16 настоящего раздела.

8.12. В случае, если заместитель главы администрации области делает вывод о необходимости удовлетворения жалобы, он дает поручение управлению государственной службы и организационной работы администрации области подготовить проект постановления администрации области об отмене обжалуемого решения, принятого руководителем органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу. В пояснительной записке к проекту излагается информация о заявителе, сведения об органе исполнительной власти области, предоставляющем государственную услугу, руководителем которого принято решение, существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, основания, по которым принято решение о необходимости удовлетворения жалобы. Проект постановления администрации области в обязательном порядке согласовывается заместителем главы администрации области.

Глава администрации области в случае согласия с подготовленным проектом постановления администрации области подписывает его, в случае несогласия - дает поручение о подготовке заключения по основаниям, указанным в поручении, об отказе в удовлетворении жалобы.

В заключении излагается информация о заявителе, сведения об органе исполнительной власти области, предоставляющем государственную услугу, руководителем которого принято решение, существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, основания, по которым принято решение об отказе в удовлетворении жалобы.

8.13. В случае, если заместитель главы администрации области делает вывод о необходимости отказа в удовлетворении жалобы, он дает поручение управлению государственной службы и организационной работы администрации области подготовить заключение об отказе в удовлетворении жалобы, в котором излагается существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, руководителем которого принято решение, основания, по которым принято решение об отказе в удовлетворении жалобы. Заключение согласовывается заместителем главы администрации области и направляется на утверждение главе администрации области.

Глава администрации области в случае согласия с заключением утверждает его, в случае несогласия – дает поручение о подготовке проекта постановления администрации области по основаниям, указанным в поручении, об отмене обжалуемого решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем.

8.14. В случае, если глава администрации области принял решение о необходимости удовлетворения жалобы и подписал проект постановления администрации области об отмене обжалуемого решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем, управление государственной службы и организационной работы администрации области информирует об этом заявителя и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного постановления администрации области.

В случае, если глава администрации области принял решение о необходимости отказа в удовлетворении жалобы и утвердил соответствующее заключение, управление государственной службы и организационной работы администрации области информирует об этом заявителя и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного заключения.

8.15. До принятия решения главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое руководителем, орган исполнительной власти области может принять решение об отмене обжалуемого решения.

8.16. В случае обжалования решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, объяснения по жалобе предоставляются в течение одного дня.

Управление государственной службы и организационной работы администрации области анализирует содержание жалобы и объяснений на жалобу руководителя органа исполнительной власти области и подготавливает проект ответа заявителю за подписью заместителя главы администрации области об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае принятия решения об удовлетворении жалобы в орган исполнительной власти области, предоставляющий государственную услугу, направляется мотивированное заключение за подписью заместителя главы администрации области о необходимости отмены обжалуемого решения.

До принятия решения заместителя главы администрации области по жалобе на решение орган исполнительной власти области может самостоятельно принять решение об отмене обжалуемого решения.».

2. Опубликовать настоящее постановление на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» ([www.tamlife.ru](http://www.tamlife.ru)).

Глава администрации  
области О.И.Бетин