



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 июля 2021 г. № 177

г. МАХАЧКАЛА

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Дагестан и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Дагестан, подведомственных органам исполнительной власти Республики Дагестан организаций и (или) учреждений и их работников, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан», его филиалов 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 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» в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Республике Дагестан Правительство Республики Дагестан **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемое Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Дагестан и их должностных лиц,

государственных гражданских служащих Республики Дагестан, подведомственных органам исполнительной власти Республики Дагестан организаций и (или) учреждений и их работников, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан», его филиалов и их работников (далее – Положение).

2. Уполномоченным лицом по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Республики Дагестан, предоставляющего государственную услугу, является Первый заместитель (заместитель) Председателя Правительства Республики Дагестан в соответствии с распределением обязанностей по курируемому направлению.

3. Органам исполнительной власти Республики Дагестан, предоставляющим государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, государственному автономному учреждению Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ГАУ РД «МФЦ в РД») при рассмотрении жалоб заявителей на принятые решения и совершенные действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Дагестан, предоставляющих государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, руководителей многофункциональных центров и их работников в ходе предоставления государственных услуг руководствоваться прилагаемым Положением.

4. Руководителям органов исполнительной власти Республики Дагестан и руководителю учреждения, указанным в пункте 3 настоящего постановления:

определить должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Дагестан, предоставляющих государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, ГАУ РД «МФЦ в РД», государственных гражданских служащих Республики Дагестан, предоставляющих государственные услуги при осуществлении отдельных государственных полномочий, работников;

разместить прилагаемое Положение на официальных сайтах органов исполнительной власти Республики Дагестан, подведомственных им организаций и учреждений, а также на официальном сайте и в местах всеобщего обозрения в ГАУ РД «МФЦ в РД».

5. Установить, что реализация органами исполнительной власти Республики Дагестан полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в республиканском бюджете Республики Дагестан на

руководство и управление в сфере установленных функций.

6. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Дагестан руководствоваться прилагаемым Положением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.



**Председатель Правительства
Республики Дагестан**

А. Амирханов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Дагестан
от 13 июля 2021 г. № 177

ПОЛОЖЕНИЕ

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб
на решения и действия (бездействие) органов исполнительной
власти Республики Дагестан и их должностных лиц, государственных
гражданских служащих Республики Дагестан, подведомственных
органам исполнительной власти Республики Дагестан
организаций и (или) учреждений и их работников, а также
на решения и действия (бездействие) государственного автономного
учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Республике Дагестан», его филиалов и их работников**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Республики Дагестан и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Дагестан, подведомственных органам исполнительной власти Республики Дагестан организаций и (или) учреждений и их работников (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан», его филиалов и их работников (далее – многофункциональные центры).

2. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и (или) действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, многофункциональных центров, совершенных при предоставлении государственных услуг в рамках реализации отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон).

II. Порядок подачи и рассмотрения жалоб

4. Жалоба подается в органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственные услуги также можно подать в вышестоящие орган или организацию (при их наличии) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также можно подать учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Дагестан на рассмотрение жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Республики Дагестан, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «г» пункта 9 настоящего Положения);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Республики Дагестан, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Республики Дагестан, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба подписывается заявителем или его представителем, имеющим полномочия на ее подписание и подачу.

7. Статус и полномочия законных представителей физического лица подтверждаются документами, предусмотренными федеральными законами.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональными центрами 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.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем ГАУ РД «МФЦ в РД» в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем ГАУ РД «МФЦ в РД» должно совпадать со временем работы учредителя.

9. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) официальных сайтов ГАУ РД «МФЦ в РД» и учредителя ГАУ РД «МФЦ в РД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных услуг и функций» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, их должностных лиц и работников);

г) 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), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, их должностных лиц и работников).

10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 7 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.

11. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом Республики Дагестан, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, 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 уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения не применяются, и заявитель в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом.

13. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы ГАУ РД «МФЦ в РД» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Республики Дагестан в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между ГАУ РД «МФЦ в РД» и указанным органом (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

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

14. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона (далее – предоставление услуги в полном объеме);

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан для предоставления государственной услуги;

д) 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 Республики Дагестан.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, возможно в

случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Дагестан;

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

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

15. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников (далее – уполномоченное должностное лицо), которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения.

16. 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, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

17. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Республики Дагестан, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Республики Дагестан, многофункциональных центров, их должностных лиц, работников, в

том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления ГАУ РД «МФЦ в РД» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

18. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

19. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

20. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

21. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают 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.

22. 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 «г» пункта 9 настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

23. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра,

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

24. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

25. 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, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

26. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

27. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

28. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

III. Формирование и представление отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб)

29. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр ежеквартально до 5-го рабочего дня месяца, следующего за отчетным кварталом, представляют в Министерство экономики и территориального развития Республики Дагестан по утвержденной министерством форме информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

30. Министерство экономики и территориального развития Республики Дагестан на основании представленной в соответствии с пунктом 29 настоящего Положения информации подготавливает сводную информацию о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб) и направляет ее ежеквартально до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в Правительство Республики Дагестан, а также обеспечивает ее размещение на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
