



ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 июня 2019 г.

г.Ставрополь

№ 274-п

О внесении изменений в постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»

Правительство Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края» (с изменениями, внесенными постановлениями Правительства Ставропольского края от 31 января 2014 г. № 24-п, от 05 июня 2014 г. № 232-п, от 15 января 2015 г. № 14-п, от 14 января 2016 г. № 14-п, от 28 мая 2018 г. № 211-п и от 14 сентября 2018 г. № 396-п).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края Афанасова Н.Н.

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

Губернатор
Ставропольского края



В.В.Владимиров



УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Правительства
Ставропольского края

от 21 июня 2019 г. № 274-п

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края»

1. Заголовок дополнить словами «, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников».

2. Преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с частью 4 статьи 11² Федерального закона «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 1¹ 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» и в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Ставропольском крае Правительство Ставропольского края постановляет:».

3. Пункт 1 после слов «служащих Ставропольского края» дополнить словами «, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников».

4. В Положении об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края:

4.1. Заголовок дополнить словами «, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае и их работников».

4.2. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

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

4.3. Пункт 3 дополнить абзацами следующего содержания:

«в орган исполнительной власти Ставропольского края, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) многофункционального центра (руководителя многофункционального центра), в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

руководителю многофункционального центра, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.».

4.4. Пункт 6 дополнить абзацем следующего содержания:

«Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников посредством использования официального сайта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регионального портала.».

4.5. Пункт 6¹ дополнить словами «(за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, их руководителей и работников)».

4.6. Пункт 7 изложить в следующей редакции:

«7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган, предоставляющий государственную услугу, должностному лицу, в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по

жалобе в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется органом, предоставляющим государственную услугу, должностным лицом, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, руководителю многофункционального центра, учредителю многофункционального центра, иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, должностное лицо, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме, информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы:

в аппарате Правительства Ставропольского края – в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу;

в органе, предоставляющем государственную услугу, – в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего;

учредителем многофункционального центра или иным лицом, уполномоченным нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, – в случае обжалования решения многофункционального центра (руководителя многофункционального центра);

в многофункциональном центре – в случае если обжалуются решения и действия (бездействия) работника этого многофункционального центра.»

4.7. Дополнить пунктом 8¹ следующего содержания:

«8¹. 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).».

4.8. Пункт 13 дополнить абзацем следующего содержания:

«Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты или официальный сайт многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется соответственно многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра.»

4.9. В абзаце первом пункта 15 слова «предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее – многофункциональный центр)» исключить.

4.10. Пункт 17 дополнить абзацами следующего содержания:

«учредителем многофункционального центра или лицом, уполномоченным нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 3 настоящего Положения;

многофункциональным центром в случае, предусмотренном абзацем пятым пункта 3 настоящего Положения.».

4.11. Пункт 19 изложить в следующей редакции:

«19. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

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

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

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

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).».

4.12. Пункт 21 изложить в следующей редакции:

«21. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11² Федерального закона. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении принимается в форме акта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11² Федерального закона, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее – ответ о результатах рассмотрения жалобы).

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 об удовлетворении жалобы, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

В случае отказа в удовлетворении жалобы в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.».

4.13. Абзацы второй и третий пункта 23 изложить в следующей редакции:

«наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, лица, уполномоченного нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, принявших решение по жалобе;

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

4.14. В пункте 24:

4.14.1. После абзаца третьего дополнить абзацами следующего содержания:

«должностным лицом учредителя многофункционального центра или лицом, уполномоченным нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, в случае, предусмотренном абзацем четвертым пункта 17 настоящего Положения;

руководителем многофункционального центра в случае, предусмотренном абзацем пятым пункта 17 настоящего Положения.».

4.14.2. Абзац четвертый изложить в следующей редакции:

«По желанию заявителя ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, лица, уполномоченного нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.».

4.15. В пункте 26:

4.15.1. Абзац второй изложить в следующей редакции:

«Губернатор Ставропольского края, орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра или их должностные лица, лицо, уполномоченное нормативным правовым актом Ставропольского края на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, работника многофункционального центра, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на подачу жалобы.».

4.15.2. Абзац третий после слов «гражданскому служащему,» дополнить словами «в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра,».
