

### Российская Федерация

#### Республика Карелия

# ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ КАРЕЛИЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 6 декабря 2012 года № 371-П

г. Петрозаводск

**Об утверждении**

**Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти**

**Республики Карелия**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона "Об органи-зации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Республики Карелия **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 Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Карелия (далее – Положение).

2. Органам исполнительной власти Республики Карелия, предостав-ляющим государственные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб с учетом Положения, утвержденного настоящим постановлением.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Республике Карелия руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

 Глава

Республики Карелия А.П. Худилайнен

Утверждено постановлением Правительства Республики Карелия

от 6 декабря 2012 года № 371-П

**Положение**

**об особенностях** **подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Карелия**

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на неправомерные решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной властиРеспублики Карелия (далее – государственные гражданские служащие) при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Республики Карелия, предоставляющий государственную услугу (далее – орган, предоставляющий государственную услугу), в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, а также может быть принята при личном приеме заявителя (представителя заявителя).

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия (далее – многофункциональный центр) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных услуг Республики Карелия.

При поступлении жалобы многофункциональный центр 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.

3. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государст-венную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предостав-ляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) и рассматриваются им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

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

4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Прием и регистрацию жалоб осуществляет специалист органа, предоставляющего государственную услугу, в который поступила жалоба.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

5. Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

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

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

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

В случае подачи жалобы представителем заявителя дополнительно представляются следующие документы:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя 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.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпунктах "а" и "б" пункта 6 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Республики Карелия, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 3 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в орган, предоставляющий государственную услугу, в компетенцию которого входит принятие решения по жалобе, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу, в компетенцию которого входит принятие решения по жалобе.

9. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные должностные лица, которые обеспечивают  рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения.

10. Органы, предоставляющие государственные услуги, 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 посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на портале государственных услуг;

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

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

д) формирование ежеквартально отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

11.  Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации; и в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации – в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государст-венную услугу, 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 Республики Карелия;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы в органе, предоставляющем государст-венную услугу, принимаются меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу; должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе; номер, дата, место принятия решения;

б) описание обжалуемых решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих;

в) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование (для юридического лица) 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.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

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 цифровой подписью должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб.

16. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

а) при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе по тому же предмету и по тем же основаниям;

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

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

17. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_