

**ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 6 декабря 2012 г. N 1063**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ**  
**ПРАВИЛ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ**  
**(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РОСТОВСКОЙ**  
**ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ**  
**СЛУЖАЩИХ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. постановления Правительства РО  
от 07.06.2013 N 351)

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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", в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Ростовской области Правительство Ростовской области постановляет:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области (далее - Правила) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям органов исполнительной власти Ростовской области:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. В двухмесячный срок привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.3. Обеспечить формирование и представление ежемесячно, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах.

3. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) обеспечить отделу по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области техническую возможность работы с жалобами, направляемыми в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системы Ростовской области "Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области".

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

5. Реализация органами исполнительной власти Ростовской области полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в областном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

7. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Гончарова В.Г.

Губернатор  
Ростовской области

Постановление вносит  
управление инноваций  
в органах власти  
Правительства  
Ростовской области

Приложение  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 06.12.2012 N 1063

**ПРАВИЛА  
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РОСТОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. постановления Правительства РО  
от 07.06.2013 N 351)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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".

1.3. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

**2. Порядок подачи жалоб**

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) государственных гражданских служащих Ростовской области, подается непосредственно в орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу.

2.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Ростовской области.

2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.3.1. Непосредственно в канцелярию органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, либо в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области.

2.3.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу.

2.3.3. В ходе личного приема руководителя органа исполнительной власти Ростовской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

2.5. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.6. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.7. Жалоба должна содержать:

2.7.1. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Ростовской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.7.2. 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.

2.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Ростовской области.

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

2.8. 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:

2.8.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.8.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.8.3. 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.

2.9. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной

власти Ростовской области, его должностных лиц и государственных гражданских служащих Ростовской области (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную услугу.

2.10. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области, подлежит передаче в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.

2.11. В случае если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.7 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ.

(п. 2.11 в ред. постановления Правительства РО от 07.06.2013 N 351)

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

2.12.1. Официального сайта органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.12.2. Федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ).

2.12.3. Государственной информационной системы Ростовской области "Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области" (далее - РПГУ).

2.12.4. Электронной почты органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу.

2.13. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.8 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.14. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется органом, предоставляющим государственную услугу.

2.15. Отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области принимает жалобы, направленные в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ, и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.

2.16. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Ростовской области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области 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 исполнительной власти Ростовской области.

2.17. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом исполнительной власти Ростовской области, предоставляющим государственную услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Ростовской области.

2.18. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

2.18.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

2.18.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги.

2.18.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.18.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.18.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.18.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.18.7. Отказ органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### 3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителей органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющих государственные услуги, рассматриваются руководителями органов исполнительной власти Ростовской области в соответствии с порядком, установленным органами исполнительной власти Ростовской области, предоставляющими государственные услуги, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.16 настоящих Правил.

3.2. Жалобы на решения, действия, бездействие руководителя органа исполнительной власти Ростовской области рассматриваются Вице-губернатором Ростовской области, а в случае его отсутствия - заместителем Губернатора Ростовской области - руководителем аппарата Правительства Ростовской области.

3.3. 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 должностные лица, указанные в пунктах 3.1 и 3.2 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Органы исполнительной власти Ростовской области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Ростовской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ.

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

3.4.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.4.5. Формирование и представление ежеквартально в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом исполнительной власти Ростовской области, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

3.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области принимает 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.

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

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

3.8.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.8.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

3.8.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.8.5. Принятое по жалобе решение.

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

3.8.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, подписывается Вице-губернатором Ростовской области, а в случае его отсутствия - заместителем Губернатора Ростовской области - руководителем аппарата Правительства Ростовской области.

3.11. 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 руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, Вице-губернатора Ростовской области или, в случае его отсутствия, - заместителя Губернатора Ростовской области - руководителя аппарата Правительства Ростовской области.

3.12. Руководитель органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, Вице-губернатор Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области - руководитель аппарата Правительства Ростовской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.12.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о

том же предмете и по тем же основаниям.

3.12.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.12.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.13. Руководитель органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, Вице-губернатор Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области - руководитель аппарата Правительства Ростовской области могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Начальник общего отдела  
Правительства Ростовской области  
В.В.СЕЧКОВ

---