

Подача и рассмотрение жалоб при предоставлении государственных услуг

Процедуры подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, а также на деятельность краевых государственных учреждений, участвующих в предоставлении государственных услуг, регулируются Законом Красноярского края от 07.02.2013 № 4-1039 "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг".

Порядок подачи жалобы

Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители (далее - заявитель), обратившиеся в орган исполнительной власти края, краевое государственное учреждение, предоставляющие государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Заявитель может обратиться в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги;
- г) отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги;
- д) отказ заявителю в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и края;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и края;
- ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного соответствующим административным регламентом предоставления государственной услуги срока таких исправлений.

Требования к содержанию жалобы

Жалоба должна содержать:

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

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Процедура подачи жалобы

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

- а) органом, предоставляющим государственные услуги, в месте, где заявитель подал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат государственной услуги;
- б) краевым многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр);
- в) вышестоящим органом, в подчинении которого находится орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы принимаются во время, совпадающее 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.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение 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 Законом органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- б) единого краевого портала "Красноярский край" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- в) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Должностные лица органа, предоставляющего государственные услуги, рассматривающие жалобы

Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, рассматривается руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностным лицом этого органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, определяется органом, предоставляющим государственные услуги, и обеспечивает:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и краевого законодательства;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

Должностные лица и органы, рассматривающие жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается в вышестоящий орган исполнительной власти края:

- а) жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя агентства или службы края рассматривается министерством края, в ведении которого находится соответствующее агентство или служба края, а в случае, если агентство или служба находится в ведении Правительства края, жалоба подается в Правительство края;
- б) жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя министерства края подается в Правительство края.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти края, предоставляющего государственные услуги и подчиненного Губернатору края в соответствии со структурой органов исполнительной власти края, подается Губернатору края. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя коллегиального органа, предоставляющего государственные услуги, подается в орган исполнительной власти края (или должностному лицу), создавший (создававшему) соответствующий коллегиальный орган.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя краевого учреждения, предоставляющего государственные услуги, подается в орган исполнительной власти края, осуществляющий функции и полномочия учредителя соответствующего краевого учреждения.

В случае отсутствия вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и краевым законодательством.

Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены должностным лицом или органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, или 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 подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу

должностному лицу или в орган, уполномоченные на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Рассмотрение жалобы

Руководитель органа исполнительной власти края, краевого учреждения, в которые поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

- а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;
- б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;
- в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;
- г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение органов, должностных лиц, государственных гражданских служащих, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

Органы исполнительной власти края, краевые учреждения, должностные лица, государственные гражданские служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа исполнительной власти края, рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают одно из следующих решений: а) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную 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 и края, а также в иных формах; б) отказывают в удовлетворении жалобы.

Решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа.

При удовлетворении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, 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 предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа. В случае если в жалобе не указаны или указаны в нечитаемой форме фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ не дается.

В орган, предоставляющий государственную услугу, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, направляется уведомление о рассмотрении жалобы, в котором, в случае удовлетворения жалобы, сообщается о необходимости устранения нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и края.

В случае удовлетворения жалобы, рассматриваемой руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, или должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, указанными лицами принимаются меры по устранению нарушений прав заявителя, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврату заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и края.

Должностное лицо, государственный гражданский служащий, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с уведомлением о рассмотрении жалобы.

Основания для отказа в удовлетворении жалобы

Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) если обжалуемые действия органа, предоставляющего государственную услугу, являются

правомерными;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в соответствии с требованиями краевого законодательства, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Закон Красноярского края от 07.02.2013 N 4-1039 "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг".