

**Постановление Правительства Оренбургской области от 28 апреля 2014 г. N 254-п
"О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц,
государственных гражданских служащих органов исполнительной власти
Оренбургской области при предоставлении государственных услуг"**

С изменениями и дополнениями от:

15 июня 2016 г., 26 апреля, 4 сентября 2017 г.

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [пунктом 3](#) постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года 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" и на основании [статьи 44](#) Устава (Основного Закона) Оренбургской области:

1. Утвердить порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг (далее - порядок) согласно [приложению](#).

2. Органам исполнительной власти Оренбургской области, предоставляющим государственные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [порядком](#).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на вице-губернатора - заместителя председателя Правительства Оренбургской области по финансово-экономической политике Левинсон Н.Л.

4. Постановление вступает в силу после его [официального опубликования](#).

Губернатор

Ю. Берг

**Приложение
к постановлению
Правительства области
от 28 апреля 2014 г. N 254-п**

**Порядок
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов
исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц,
государственных гражданских служащих органов исполнительной власти
Оренбургской области при предоставлении государственных услуг**

1. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований [Федерального закона](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается на имя руководителя органа исполнительной власти Оренбургской области, предоставляющего государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Абзац утратил силу с 7 сентября 2017 г. - [Постановление](#) Правительства Оренбургской области от 4 сентября 2017 г. N 646-п.

Информация об изменениях: [См. текст абзаца в предыдущей редакции](#)

Информация об изменениях: [Постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 4 сентября 2017 г. N 646-п в пункт 3 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу после [официального опубликования](#) названного постановления [См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

3. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона (контактных телефонов), 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 [абзаце четвертом пункта 6](#) настоящего Порядка);

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего (заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

Информация об изменениях: [Постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 26 апреля 2017 г. N 307-п в пункт 4 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу после [официального опубликования](#) названного постановления [См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

4. 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:

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

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);

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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления 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.

Информация об изменениях: *Постановлением Правительства Оренбургской области от 4 сентября 2017 г. N 646-п в пункт 6 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу после официального опубликования названного постановления См. текст пункта в предыдущей редакции*

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: официальных сайтов в сети Интернет (далее - официальные сайты) органов, предоставляющих государственные услуги;

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система досудебного обжалования).

7. Форма жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг ([приложение N 1](#) к настоящему Порядку) размещается на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](#), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#) настоящего Порядка, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). 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 Порядком органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

11. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации, Оренбургской области;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Оренбургской области;

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 срока таких исправлений.

12. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящего Порядка.

Информация об изменениях: [Постановлением Правительства Оренбургской области от 4 сентября 2017 г. N 646-п пункт 13 настоящего приложения изложен в новой редакции, вступающей в силу после официального опубликования названного постановления](#)

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административных правонарушений, предусмотренных:

[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;

[статьей 11.2](#) Закона Оренбургской области от 1 октября 2003 года N 489/55-III-ОЗ "Об административных правонарушениях в Оренбургской области", руководители органов исполнительной власти Оренбургской области, их заместители, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг, составляют протокол об административных правонарушениях и направляют для рассмотрения мировому судье.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

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 официальных сайтах, на [Едином портале](#);

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;

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

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

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает 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, Оренбургской области.

Информация об изменениях: [Постановлением Правительства Оренбургской области от 4 сентября 2017 г. N 646-п в пункт 17 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу после официального опубликования названного постановления](#)
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

17. 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 [абзаце четвертом пункта 6](#) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством [системы](#) досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу;

наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае признания жалобы обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы составляется по форме согласно [приложению N 2](#) к настоящему Порядку и подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

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 уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, при подаче жалобы через [Единый портал](#);

электронного письма (при направлении жалобы на официальный адрес электронной почты).

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке,

установленном законодательством Российской Федерации;

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

Информация об изменениях: *Постановлением Правительства Оренбургской области от 15 июня 2016 г. N 418-п пункт 21 настоящего приложения изложен в новой редакции, вступающей в силу после официального опубликования названного постановления*

См. текст пункта в предыдущей редакции

21. В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, подавшего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа по существу и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, подавшему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение N 1
к порядку подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия (бездействие)
органов исполнительной власти
Оренбургской области и их должностных
лиц, государственных гражданских служащих
органов исполнительной власти
Оренбургской области при
предоставлении государственных услуг

Жалоба
на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской
области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов
исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении
государственных услуг

Ф.И.О.*): _____

_____,
(физического лица, индивидуального предпринимателя, руководителя юридического
лица с указанием полного наименования юридического лица)

почтовый адрес*): _____

_____,
адрес электронной почты: _____

_____,
(указывается в случае направления ответа по электронной почте)
контактный телефон*): _____,
на решение и действия (бездействие):

(наименование органа, предоставляющего государственную услугу, наименование
должности, Ф.И.О. должностного лица либо государственного гражданского служащего,
чьи решения и действия (бездействие) обжалуются*)

Содержание жалобы*): _____

(краткое содержание обжалуемых решений и действий (бездействия), реквизиты обжалуемого решения с указанием доводов, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего)

*) Поля обязательны для заполнения.

Приложение: перечень прилагаемой документации, подтверждающей доводы заявителя на ___ л.

(подпись заявителя/представителя
заявителя)

(инициалы, фамилия)

" ___ " _____ 20___ г.

Приложение N 2
к порядку подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия (бездействие)
органов исполнительной власти
Оренбургской области и их должностных
лиц, государственных гражданских служащих
органов исполнительной власти
Оренбургской области при
предоставлении государственных услуг

Ответ

по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Оренбургской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Оренбургской области при предоставлении государственных услуг

Решение N _____

от _____ 20___ г.

г. Оренбург

(наименование должности, инициалы и фамилия должностного лица, принявшего решение по жалобе)

Рассмотрена жалоба _____,
(Ф.И.О. физического лица, индивидуального предпринимателя, руководителя юридического лица с указанием полного наименования юридического лица) обратившегося с жалобой на _____

(наименование органа, предоставляющего государственную услугу, Ф.И.О. должностного лица либо государственного гражданского служащего, чьи решения и действия (бездействие) обжалуются)

Изложение жалобы по существу: _____

Установлено:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные при рассмотрении жалобы:

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган (должностное лицо, государственный гражданский служащий) при принятии решения, и мотивы, по которым орган (должностное лицо, государственный гражданский служащий) не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель:

На основании изложенного

Решено:

1. Решение, принятое в отношении обжалованного решения, действия (бездействия),

(признано правомерным или неправомерным полностью или частично или отменено полностью или частично)

2. Решение принято по существу жалобы: _____

(жалоба признана обоснованной (необоснованной), жалоба удовлетворена или не удовлетворена полностью или частично)

3. Решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений (в том числе срок предоставления результата государственной услуги), если они не были приняты до вынесения решения по жалобе:

4. Порядок обжалования: _____

(сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения)

Копия настоящего решения направлена по адресу: _____

(адрес заявителя)

наименование должности
принявшего решение по
жалобе

(подпись)

(инициалы, фамилия)