

**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 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.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в системе юридически значимого электронного документооборота в соответствии с [регламентом](#), утвержденным [постановлением](#) Правительства Оренбургской области от 5 марта 2013 года N 174-п "Об утверждении регламентов по организации электронного документооборота в органах исполнительной власти Оренбургской области".

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;

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.

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).

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.

13. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

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.

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

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)