

ПРАВИТЕЛЬСТВО ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 7 марта 2012 г. N 68-п

О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, МФЦ (ЕГО ФИЛИАЛАМИ), ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ СЛУЖАЩИМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И РАБОТНИКАМИ МФЦ

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Тюменской области от 19.08.2013 N 342-п,
от 29.10.2013 N 481-п, от 03.02.2014 N 32-п, от 25.01.2016 N 7-п,
от 05.03.2018 N 67-п)

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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц" и [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг":
(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 67-п)

1. Утвердить [Порядок](#) подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и работниками МФЦ согласно приложению к настоящему постановлению.
(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 67-п)

2. Департаменту информатизации Тюменской области обеспечить техническую возможность использования исполнительными органами государственной власти Тюменской области и органами местного самоуправления федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
(в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 67-п)

3. Рекомендовать органам местного самоуправления руководствоваться данным постановлением при установлении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления, должностными лицами, муниципальными служащими и использовать федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Исполнительным органам государственной власти Тюменской области использовать в работе федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.
(п. 4 в ред. [постановления](#) Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 67-п)

**ПОРЯДОК
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ
ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, МФЦ (ЕГО
ФИЛИАЛАМИ), ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ СЛУЖАЩИМИ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ТЮМЕНСКОЙ
ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ,
И РАБОТНИКАМИ МФЦ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства Тюменской области от 05.03.2018 N 67-п)

Настоящим Порядком в соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) устанавливаются особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, государственным автономным учреждением Тюменской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области", в том числе его филиалами (далее - МФЦ), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и работниками МФЦ.

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](#) N 210-ФЗ.

1. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на нарушение
порядка предоставления государственных услуг
исполнительными органами государственной власти Тюменской
области, их должностными лицами, государственными служащими

1.1. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги исполнительным органом государственной власти Тюменской области, должностным лицом, государственным служащим исполнительного органа государственной власти Тюменской области, предоставляющего государственную услугу, подается руководителю исполнительного органа государственной власти Тюменской области в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

1.2. Прием жалоб на нарушение порядка предоставления государственной услуги исполнительным органом государственной власти Тюменской области, должностным лицом, государственным служащим исполнительного органа государственной власти Тюменской области в письменной форме на бумажном носителе осуществляется предоставляющими государственные услуги исполнительными органами государственной власти Тюменской области в месте предоставления государственной услуги (в месте нахождения структурного подразделения исполнительного органа государственной власти Тюменской области).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

1.3. Соответствующая жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, или подана через МФЦ, либо в электронном виде посредством:

а) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, интегрированного с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и

Порталом услуг Тюменской области;

б) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

1.4. В исполнительных органах государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, определяются должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и регистрацию жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктами 2.3 и 3.3](#) настоящего Порядка;

в) размещение в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими, информации о жалобах в соответствии с [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

1.5. Жалоба, поступившая в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ руководитель либо уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо соответствующего исполнительного органа государственной власти Тюменской области принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

1.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование исполнительного органа государственной власти Тюменской области, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с [пунктом 1 части 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ и информация о времени и месте получения результата по жалобе;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

1.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем или уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом исполнительного органа государственной власти Тюменской области, предоставляющего государственную услугу.

1.10. 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 или уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица исполнительного органа государственной власти Тюменской области, в соответствии с требованиями

законодательства Российской Федерации.

1.11. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "а" пункта 1.3](#) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

1.12. 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 руководитель либо должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб исполнительного органа государственной власти Тюменской области, незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

1.13. Особенности рассмотрения жалоб в зависимости от специфики предоставления определенной государственной услуги устанавливаются административным регламентом предоставления соответствующей государственной услуги.

1.14. Порядок рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей и сотрудников государственных учреждений, предоставляющих государственные услуги, устанавливается исполнительным органом государственной власти Тюменской области, который координирует и контролирует деятельность соответствующего государственного учреждения, в административном регламенте предоставления соответствующей государственной услуги.

2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ, работниками МФЦ

2.1. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МФЦ, работниками МФЦ подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

2.2. Прием жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МФЦ, работником МФЦ в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в филиале МФЦ, в который заявитель подавал заявление и документы для предоставления соответствующей государственной услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо в электронном виде посредством Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

2.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги работником МФЦ подается руководителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подается заместителю Губернатора Тюменской области, руководителю Аппарата Губернатора Тюменской области.

Соответствующая жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.4. В МФЦ определяются работники, которые обеспечивают:

а) прием и регистрацию жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 3.4](#) настоящего Порядка.

2.5. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МФЦ, работником МФЦ подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

2.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ руководитель МФЦ или заместитель Губернатора Тюменской области, руководитель Аппарата Губернатора Тюменской области принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

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

2.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество руководителя МФЦ либо фамилия, имя, отчество заместителя Губернатора Тюменской области, руководителя Аппарата Губернатора Тюменской области, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - информация о форме удовлетворения жалобы в соответствии с [пунктом 1 части 7 статьи 11.2](#) Федерального закона N 210-ФЗ и информация о времени и месте получения результата по жалобе;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

2.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем МФЦ или заместителем Губернатора Тюменской области, руководителем Аппарата Губернатора Тюменской области, уполномоченным на рассмотрение жалобы в соответствии с [пунктом 2.3](#) настоящего Порядка.

2.10. 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 МФЦ или заместителя Губернатора Тюменской области, руководителя Аппарата Губернатора Тюменской области в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.11. 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 руководитель МФЦ или заместитель Губернатора Тюменской области, руководитель Аппарата Губернатора Тюменской области незамедлительно направляет соответствующие материалы в прокуратуру Тюменской области.

2.12. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ, работниками МФЦ не подлежат включению в региональный реестр жалоб федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Порядок переадресации жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, МФЦ

3.1. В случае поступления в адрес Губернатора Тюменской области, Вице-Губернатора Тюменской области, Первого заместителя Губернатора Тюменской области либо заместителя Губернатора Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления услуги исполнительным органом государственной власти Тюменской области (территориальным органом федерального органа исполнительной власти, органом местного самоуправления) жалоба регистрируется в Аппарате Губернатора Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области (территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган местного самоуправления), предоставляющий соответствующую услугу, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

3.2. В случае поступления в адрес Губернатора Тюменской области, Вице-Губернатора Тюменской области, Первого заместителя Губернатора Тюменской области, заместителя Губернатора Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ, работником МФЦ жалоба регистрируется в Аппарате Губернатора Тюменской области не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и передается на рассмотрение в соответствии с [пунктом 2.3](#) настоящего Порядка с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

3.3. В случае поступления в орган исполнительной власти Тюменской области жалобы на нарушение порядка предоставления услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области (территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган местного самоуправления), жалобы на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МФЦ, работником МФЦ соответствующая жалоба регистрируется в исполнительном органе государственной власти Тюменской области, в который она поступила, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации направляется соответственно в исполнительный орган государственной власти Тюменской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу (территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган местного самоуправления) или МФЦ с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

3.4. В случае поступления в МФЦ жалобы на нарушение исполнительным органом государственной власти Тюменской области (территориальным органом федерального органа исполнительной власти, органом местного самоуправления) порядка предоставления государственной или муниципальной услуги жалоба регистрируется в МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и направляется в исполнительный орган государственной власти Тюменской области (территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган местного самоуправления), предоставляющий соответствующую государственную или муниципальную услугу, в порядке и в сроки, которые предусмотрены соглашением о взаимодействии между МФЦ и соответствующим исполнительным органом государственной власти Тюменской области (территориальным органом федерального органа исполнительной власти, органом местного самоуправления), с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

3.5. Срок рассмотрения жалоб в случаях их переадресации, предусмотренных [пунктами 3.1 - 3.4](#) настоящего Порядка, исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение исполнительном органе государственной власти Тюменской области, территориальном органе федерального органа исполнительной власти, органе местного самоуправления, МФЦ, Аппарате Губернатора Тюменской области.
