

**ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 22 ноября 2013 г. N 428-п**

**О ПРАВИЛАХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ**  
**(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ**  
**СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ**  
**УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ**  
**ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
(в ред. постановлений Правительства Ставропольского края  
от 31.01.2014 N 24-п, от 05.06.2014 N 232-п,  
от 07.10.2014 N 391-п, от 15.01.2015 N 14-п)

2

В соответствии с [частью 4 статьи 11](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. 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 в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Ставропольском крае Правительство Ставропольского края постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края (далее - Правила).

2. Органам исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющим государственные услуги:

определить должностных лиц, уполномоченных на прием и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) соответствующего органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственные услуги, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края;

в течение месяца со дня вступления в силу настоящего постановления привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с требованиями [Правил](#), утвержденных [пунктом 1](#) настоящего постановления.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края Мурга А.Ю.

4. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

Временно исполняющий  
обязанности Губернатора  
Ставропольского края  
В.В.ВЛАДИМИРОВ

Утверждены

**ПРАВИЛА  
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ  
УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  
(в ред. постановлений Правительства Ставропольского края  
от 31.01.2014 N 24-п, от 05.06.2014 N 232-п,  
от 07.10.2014 N 391-п, от 15.01.2015 N 14-п)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг физическим и юридическим лицам (далее - заявители), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края (далее - гражданские служащие) при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

2. Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

II. Порядок подачи жалоб

3. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в орган, предоставляющий государственную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

4. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Губернатора Ставропольского края посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, посредством использования:

официального информационного Интернет-портала органов государственной власти Ставропольского края;

официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных

и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

государственной информационной системы Ставропольского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края" (далее - региональный портал);

электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу.

7. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, данный орган исполнительной власти Ставропольского края, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение, в аппарате Правительства Ставропольского края, в случае обжалования решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу.

8. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность гражданского служащего, замещающих должность в органе, предоставляющем государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

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

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

9. Жалоба, поступившая на имя Губернатора Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в аппарате Правительства Ставропольского края в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную услугу.

11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. N 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов".

12. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется аппаратом Правительства Ставропольского края.

13. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, и на официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется органом, предоставляющим государственную услугу.

14. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого

портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

15. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее - многофункциональный центр), который обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, или в случае подачи жалобы на имя Губернатора Ставропольского края в аппарат Правительства Ставропольского края.

Жалоба передается в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В аппарат Правительства Ставропольского края жалоба передается многофункциональным центром не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в многофункциональный центр.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу, уполномоченном на ее рассмотрение.

16. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:  
(в ред. [постановления](#) Правительства Ставропольского края от 07.10.2014 N 391-п)

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 и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностного лица, гражданского служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### III. Порядок рассмотрения жалоб

17. Жалоба рассматривается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 3](#) настоящих Правил;  
органом, предоставляющим государственную услугу, в случае, предусмотренном [абзацем третьим пункта 3](#) настоящих Правил.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие

материалы в органы прокуратуры.

19. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, 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.

20. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным [законом](#).

21. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с [частью 7 статьи 11](#) <sup>2</sup> Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

22. Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанному в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

23. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

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

сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, и его должностном лице, гражданском служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

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

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

24. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном [абзацем вторым пункта 17](#) настоящих Правил;

должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

25. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

(п. 25 в ред. [постановления](#) Правительства Ставропольского края от 15.01.2015 N 14-п)

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

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу

электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу, и его должностному лицу, гражданскому служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 26 в ред. [постановления](#) Правительства Ставропольского края от 05.06.2014 N 232-п)

---