

ГУБЕРНАТОР ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

УКАЗ

от 20 апреля 2016 г. N 71

**О РЕАЛИЗАЦИИ ОТДЕЛЬНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ЗАКОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "ОБ
ОТДЕЛЬНЫХ ВОПРОСАХ РЕАЛИЗАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "ОБ
ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ" НА ТЕРРИТОРИИ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. Указов Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126,
от 29.12.2022 N 228)

Руководствуясь [частями 1, 4 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [абзацами пятым, шестым статьи 2](#) Закона Омской области "Об отдельных вопросах реализации Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" на территории Омской области", постановляю:

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Омской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Омской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

2. Определить уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Министра труда и социального развития Омской области (в период его отсутствия в связи с отпуском, болезнью, командировкой или по иным причинам - иное должностное лицо, на которое возложены обязанности Министра труда и социального развития Омской области в соответствии с законодательством).

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

Губернатор Омской области
В.И.Назаров

Приложение
к Указу Губернатора Омской области
от 20 апреля 2016 г. N 71

ПОЛОЖЕНИЕ
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) органов исполнительной власти Омской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Омской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Список изменяющих документов
(в ред. Указов Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126,
от 29.12.2022 N 228)

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг (далее - жалобы), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Омской области, предоставляющего государственную услугу (далее - орган, предоставляющий услугу), и его должностных лиц, государственных гражданских служащих органа, предоставляющего услугу, при предоставлении государственных услуг, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), работников МФЦ.

(п. 1 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

2. Органы, предоставляющие услуги, отраслевой орган исполнительной власти Омской области, осуществляющий в отношении МФЦ функции учредителя в соответствии с законодательством (далее - отраслевой орган), МФЦ обеспечивают:

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

1) оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для оформления документов;

2) информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт), федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", государственной информационной системе Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области";

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

3) консультирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) реализацию права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

абзац исключен. - [Указ](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126.

2.1. Орган, предоставляющий услугу, обеспечивает заключение соглашения с уполномоченным МФЦ о взаимодействии в части осуществления МФЦ передачи жалоб в орган, предоставляющий услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

(п. 2.1 введен [Указом](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

II. Особенности подачи жалобы

3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется один из документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, а именно:

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

2) копия решения о назначении или об избрании (приказа о назначении) физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Жалобы подаются:

1) на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих органа, предоставляющего услугу, - в орган, предоставляющий услугу, либо в МФЦ;

2) на решения и действия (бездействие) работника МФЦ - руководителю МФЦ;

3) на решения и действия (бездействие) МФЦ - в отраслевой орган или должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ (далее - уполномоченное должностное лицо).

(п. 5 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

6. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий услугу, в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу (далее - соглашение о взаимодействии), не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7. В электронном виде жалоба подается посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего услугу, МФЦ, отраслевого органа или уполномоченного должностного лица;

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области".

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пунктах 3, 4](#) настоящего Положения, 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 на нарушение порядка предоставления государственной услуги, оказываемой через МФЦ, рассматривается органом, предоставляющим услугу, в соответствии с настоящим Положением и заключенным соглашением о взаимодействии.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ рассматривается руководителем МФЦ в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ рассматривается отраслевым органом или

уполномоченным должностным лицом в соответствии с настоящим Положением.
(п. 8 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Омской области, МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган, МФЦ в течение одного рабочего дня со дня ее поступления направляет жалобу в соответствии с [пунктом 5](#) настоящего Положения в орган, предоставляющий услугу, либо руководителю МФЦ, либо в отраслевой орган, либо уполномоченному должностному лицу и в письменной форме или в форме электронного документа в соответствии с [пунктом 7](#) настоящего Положения информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

(п. 9 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

III. Особенности рассмотрения жалобы

10. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

11. Орган, предоставляющий услугу, руководитель МФЦ, отраслевой орган, уполномоченное должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего органа, предоставляющего услугу, работника МФЦ, а также членов семьи указанных лиц;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

(п. 11 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 29.12.2022 N 228)

12. Орган, предоставляющий услугу, руководитель МФЦ, отраслевой орган, уполномоченное должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

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

(пп. 1 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 29.12.2022 N 228)

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном настоящим Положением;

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

(в ред. [Указов](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 [N 126](#), от 29.12.2022 [N 228](#))

13. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме посредством официального сайта органа, предоставляющего услугу, МФЦ, отраслевого органа или уполномоченного должностного лица, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" либо государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" в зависимости от способа подачи жалобы и способа, указанного заявителем в жалобе.

(в ред. [Указов](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 [N 126](#), от 29.12.2022 [N 228](#))

13.1. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 13](#) настоящего Положения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 13.1 введен [Указом](#) Губернатора Омской области от 29.12.2022 N 228)

14. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 13](#) настоящего Положения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

(п. 14 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 29.12.2022 N 228)

15. Общий срок рассмотрения жалобы не может превышать срок, установленный Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 29.12.2022 N 228)

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, принявшего решение по жалобе; наименование отраслевого органа, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, принявшего решение по жалобе, или уполномоченного должностного лица; наименование МФЦ, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя МФЦ;

(пп. 1 в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);

7) информация о возможности обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом органа, предоставляющего услугу, либо отраслевого органа, либо уполномоченным должностным лицом, либо руководителем МФЦ.

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)

18. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего услугу, МФЦ, отраслевого органа или уполномоченным должностным лицом, подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и настоящим Положением.

(в ред. [Указа](#) Губернатора Омской области от 16.11.2018 N 126)
