Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ПРАВИТЕЛЬСТВО КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 декабря 2012 г. N 189/869

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ,

ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16

ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.07.2010 N 210-ФЗ "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ",

И ИХ РАБОТНИКОВ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ

ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Правительства Кировской области  от 14.08.2014 [N 275/561](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E2C968F16B6A3D31C2A234E642096587D4FCCBD64507D260C5A34EE25CD0BAE135580E4A724D0DN0OFJ), от 03.07.2015 [N 47/369](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254EDC86AF96A6A3D31C2A234E642096587D4FCCBD64507D26CC5A34EE25CD0BAE135580E4A724D0DN0OFJ), от 25.12.2015 [N 76/879](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254ECC464F16C6A3D31C2A234E642096587D4FCCBD64507D263C5A34EE25CD0BAE135580E4A724D0DN0OFJ),  от 29.07.2016 [N 1/2](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C16FFB6F64603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D265CBFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ), от 21.02.2017 [N 48/106](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C06DFC6D65603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D264CCFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ), от 04.09.2018 [N 420-П](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26EF06C69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D264CDFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ),  от 27.11.2018 [N 555-П](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D267CCFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ)) |

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC591F0C18214438768CFF701A70BC3B9E12AN5O0J) Федерального закона

от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и

1

муниципальных услуг", [пунктом 16 статьи 5](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C06FFB6E67603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D26DCCFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Закона Кировской области

от 20.12.2011 N 114-ЗО "Об организации предоставления государственных услуг

в Кировской области", [постановлением](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16DDD5EECC067AF3335666C95AB3EB105463CC590F1CAD7420C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) 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" Правительство Кировской области постановляет:

1. Утвердить [Положение](#P58) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, предоставляющих государственные услуги, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее - Положение). Прилагается.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26EF06C69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D264CAFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 04.09.2018 N 420-П)

2. Органам исполнительной власти Кировской области, предоставляющим государственные услуги, Кировскому областному государственному автономному учреждению "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - многофункциональный центр) и организациям, предусмотренным [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3470C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", обеспечить:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с [Положением](#P58), утвержденным настоящим постановлением;

при необходимости подключение государственных информационных систем, которые используются при досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, и в отношении которых осуществляются функции оператора, к федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система);

представление в установленном порядке в систему информации о поступивших жалобах на их решения и действия (бездействие), на решения и действия (бездействие) их должностных лиц и (или) государственных служащих Кировской области, а также их руководителей и (или) работников при предоставлении государственных услуг.

(п. 2 в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26EF06C69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D264C8FC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 04.09.2018 N 420-П)

3. Департаменту по вопросам внутренней и информационной политики Кировской области опубликовать постановление в официальных средствах массовой информации.

4. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней со дня его официального опубликования, за исключением [абзаца шестого пункта 6](#P58), [пункта 7](#P58) Положения, которые вступают в силу с 01.01.2015.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E2C968F16B6A3D31C2A234E642096587D4FCCBD64507D26DC5A34EE25CD0BAE135580E4A724D0DN0OFJ) Правительства Кировской области от 14.08.2014 N 275/561)

Губернатор -

Председатель Правительства

Кировской области

Н.Ю.БЕЛЫХ

Утверждено

постановлением

Правительства области

от 28 декабря 2012 г. N 189/869

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ

ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ

ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27.07.2010

N 210-ФЗ "ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ", И ИХ РАБОТНИКОВ,

А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Правительства Кировской области  от 04.09.2018 [N 420-П](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26EF06C69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D264CBFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ), от 27.11.2018 [N 555-П](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D267CCFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ)) |

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, предоставляющих государственные услуги, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3470C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (далее - Положение) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, предоставляющих государственные услуги, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3470C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - привлекаемые организации), и их работников, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры) и их работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB1174664C991F1D4D74719D065CFNFOEJ) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в орган исполнительной власти Кировской области, привлекаемую организацию, многофункциональный центр, предоставляющие государственные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Кировской области также можно подать в вышестоящие орган или организацию (при их наличии) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, привлекаемой организации также можно подать учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Кировской области на рассмотрение жалобы, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Кировской области, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется с использованием портала федеральной государственной информационной 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 (далее - система досудебного обжалования));

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственных гражданских служащих Кировской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственных гражданских служащих Кировской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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, многофункциональным центром, привлекаемой организацией в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P83) 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 рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих Кировской области. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим Положением.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром или привлекаемой организацией, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, привлекаемой организации, ее работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра или привлекаемой организации, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#P98) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Положения не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Кировской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Кировской области, привлекаемых организаций и их работников может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение орган исполнительной власти Кировской области, привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанными органами и организациями (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение органе исполнительной власти Кировской области или организации.

11. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC694F5C18214438768CFF701A70BC3B9E12AN5O0J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3410C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D267CAFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 27.11.2018 N 555-П)

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3410C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3410C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кировской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3410C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC699F1C18214438768CFF701A70BC3B9E12AN5O0J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3410C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D267C8FC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 27.11.2018 N 555-П)

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с [пунктом 9](#P101) настоящего Положения.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16FD55BE2C967AF3335666C95AB3EB105463CC793F3CDDD11569630C3F61FB808DFA5E32B58N0O5J) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.2.1](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C56BFC6661603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D661CBFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Закона Кировской области от 04.12.2007 N 200-ЗО "Об административной ответственности в Кировской области", должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в уполномоченный орган исполнительной власти Кировской области в сфере развития и использования информационных технологий в государственном управлении.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров 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 Кировской области, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале, в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области";

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих Кировской области, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии между органами, предоставляющими государственные услуги, привлекаемыми организациями и многофункциональными центрами в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) 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](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC693F5C18214438768CFF701A70BC3B9E12AN5O0J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7305378F03B9FEDF16EDD5CE7C367AF3335666C95AB3EB105463CC590F1C9D3470C86348AA212A709C3BAE3355B0C55N7O9J) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D267C6FC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 27.11.2018 N 555-П)

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения причин принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=4B1B5FF9E386AB4CF7304D75E657C3E4F2678254E4C26AFB6F69603BCAFB38E445063A90D3B5C7D74507D266CEFC4BF74D88B6E02B470D566E4F0C07N2OAJ) Правительства Кировской области от 27.11.2018 N 555-П)

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 посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, 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, если жалоба признана 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 подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывают 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 Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.