

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 декабря 2012 г. N 1539

### О ДОСУДЕБНОМ (ВНЕСУДЕБНОМ) ОБЖАЛОВАНИИ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, РУКОВОДИТЕЛЕЙ, ИНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛИБО ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

#### Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 25.02.2013 N 179, от 03.10.2016 N 889, от 28.08.2017 N 767,  
от 07.05.2018 N 387, от 13.06.2018 N 497, от 03.09.2018 N 791)

Правительство области постановляет:

1. Утвердить **Особенности** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников (приложение 1).

(п. 1 в ред. **постановления** Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

2. Утвердить **Порядок** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) руководителей органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги (приложение 2).

3 - 5. Утратили силу с 28 августа 2017 года. - **Постановление** Правительства Вологодской области от 28.08.2017 N 767.

6. Признать утратившим силу **постановление** Правительства области от 6 августа 2012 года N 949 "Об утверждении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих", за исключением **пункта 2**.

(в ред. **постановления** Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179)

7. Утратил силу с 28 августа 2017 года. - **Постановление** Правительства Вологодской области от 28.08.2017 N 767.

8. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Губернатор области  
О.А.КУВШИННИКОВ

**ОСОБЕННОСТИ  
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ,  
ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЛИБО ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ  
СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РАБОТНИКОВ  
(ДАЛЕЕ - ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ)**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 13.06.2018 N 497, от 03.09.2018 N 791)

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти области, являющихся юридическими лицами, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональные центры) и их работников осуществляются в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) с учетом настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения по подаче и рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственной услуги руководителей органов, предоставляющих государственные услуги.

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, многофункциональных центров и их работников при предоставлении государственных услуг.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего

государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра и его работника;

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

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица либо государственного гражданского служащего подаются в орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

5. Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официальных сайтов органа, предоставляющего государственную услугу, учредителя многофункционального центра, многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области".

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

6. В случае если жалоба подается представителем 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) 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);

в) 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.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 6](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством

Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа.

8. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в многофункциональный центр, жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего может быть подана через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем государственную услугу.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной государственной власти области, либо в многофункциональный центр, либо учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, указанные орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр либо учредитель многофункционального центра в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным на ее рассмотрение органом исполнительной государственной власти области, многофункциональным центром либо учредителем многофункционального центра.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в [статье 15\(1\)](#) Федерального закона N 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги; (в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

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

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

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) 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 области;

к) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, был уведомлен заявитель.

(пп. "к" введен [постановлением](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

11. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника в случаях, указанных в [подпунктах "б", "д", "ж", "и", "к" пункта 10](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, 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](#) Федерального закона N 210-ФЗ.

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

12. Жалоба рассматривается должностными лицами органов, предоставляющих государственные услуги, многофункциональных центров, учредителя многофункциональных центров, наделенными правовым актом полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной государственной власти области, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их руководителей, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров, в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области";

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их руководителей, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, по электронной почте или при личном приеме.

15. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) заключение соглашений о взаимодействии с многофункциональными центрами в части осуществления многофункциональными центрами приема и передачи жалоб, выдачи заявителям ответов по результатам рассмотрения жалоб;

б) формирование и представление ежеквартально в Департамент государственного управления и кадровой политики области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах по установленной им форме.

16. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра и его работника 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.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11\(2\)](#) Федерального закона N 210-ФЗ принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалоб;

б) дата, место принятия решения, включая сведения о 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 признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

(пп. "е" в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

(пп. "ж" в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

21. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

22. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего, работника, а также

членов его семьи;

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

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес.

23. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональными центрами, учредителями многофункциональных центров.

24. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность в соответствии со [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.

Утвержден  
Постановлением  
Правительства области  
от 24 декабря 2012 г. N 1539  
(приложение 2)

**ПОРЯДОК  
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ  
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства Вологодской области  
от 25.02.2013 N 179, от 03.10.2016 N 889, от 07.05.2018 N 387,  
от 13.06.2018 N 497, от 03.09.2018 N 791)

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг руководителями органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы).

2. Жалоба подается в Правительство области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или направляется в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя,



отчество руководителя, решения, действия или бездействие которого обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях, действиях или бездействии руководителя органа, предоставляющего государственную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием или бездействием руководителя органа, предоставляющего государственную услугу. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) 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);  
(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 03.10.2016 N 889)

в) 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. Жалоба направляется заявителем почтовым отправлением по адресу: г. Вологда, ул. Герцена, д. 2, либо подается заявителем лично в отдел по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области (г. Вологда, ул. Герцена, д. 2), либо подается при личном приеме Губернатора области, первого заместителя Губернатора области, председателя Правительства области, заместителей Губернатора области.  
(в ред. постановления Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

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

Жалоба физического лица регистрируется отделом по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области, жалоба юридического лица - Департаментом управления делами Правительства области.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации передается на рассмотрение должностному лицу, наделенному правовым актом Губернатора области полномочиями по рассмотрению жалоб.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством портала Вологодской области (официального сайта Правительства области) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронному адресу: <http://vologda-oblast.ru> или направлена по e-mail: [orog@gov35.ru](mailto:orog@gov35.ru).

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном

пунктом 5 Порядка.

7. 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, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Правительство области не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Правительстве области.

9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях, если при предоставлении государственной услуги в результате решения, действия или бездействия руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, допущено:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги; (в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области; (пп. "д" в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

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

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги; (пп. "з" введен [постановлением](#) Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

и) 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 области; (пп. "и" введен [постановлением](#) Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

к) 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 следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, многофункционального центра, его работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, был уведомлен заявитель.

(пп. "к" введен [постановлением](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

10. Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим Порядком должностными лицами, наделенными правовым актом Губернатором области полномочиями по рассмотрению таких жалоб (далее - Уполномоченное лицо).

11. Уполномоченное лицо имеет право:

пригласить для рассмотрения жалобы заявителя, руководителя, действия (бездействие), решения которого обжалуются в досудебном порядке, а также иных должностных лиц органа исполнительной государственной власти области, специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;

дать поручение по проверке фактов, изложенных в жалобе.

12. Уполномоченное лицо обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы за своей подписью;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в орган, предоставляющий государственную услугу;

информировать Губернатора области о результатах рассмотрения жалобы.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

14. 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" принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

15. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы Уполномоченное лицо не позднее чем на следующий рабочий день со дня направления ответа заявителю:

информирует Губернатора области о результатах рассмотрения жалобы;

направляет копию ответа по жалобе с предложениями о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг в контрольно-аналитическое управление Правительства области для организации контроля за их выполнением.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) должность, фамилия, имя, отчество Уполномоченного лица, принявшего решение по жалобе, реквизиты и наименование правового акта Губернатора области о наделении соответствующего должностного лица полномочиями по рассмотрению жалоб;

б) дата, место принятия решения, сведения о руководителе, решение, действие или бездействие которого обжалуется, наименование органа, предоставляющего государственную услугу;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги; (пп. "е" в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

(пп. "ж" в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 03.09.2018 N 791)

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

18. Ответ, подготовленный по результатам рассмотрения жалобы физического лица, направляется Уполномоченным лицом в двух экземплярах в отдел по работе с обращениями граждан и организаций Департамента внутренней политики Правительства области для учета и обеспечения отправки заявителю в срок, установленный [пунктом 17](#) Порядка.

Ответ, подготовленный по результатам рассмотрения жалобы юридического лица, направляется Уполномоченным лицом в двух экземплярах в Департамент управления делами Правительства области для отправки заявителю в срок, установленный [пунктом 17](#) Порядка.

19. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

в) жалоба подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

20. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 25.02.2013 N 179)

21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления Уполномоченное лицо незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 13.06.2018 N 497)

22. В случае если принятие решения по жалобе на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, гражданского служащего не относится к компетенции Правительства области, Уполномоченного лица, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган. О перенаправлении жалобы информируется заявитель в письменной форме.

23. Контрольно-аналитическое управление Правительства области:

оказывает содействие Уполномоченному лицу в рассмотрении жалобы;

проводит проверки организации исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом, в органах исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги;

проверяет своевременность и качество исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом;

направляет Уполномоченному лицу, Губернатору области информацию о фактах неисполнения или ненадлежащего исполнения предложений по устранению нарушений порядка предоставления государственных услуг, подготовленных Уполномоченным лицом;

формирует и представляет ежеквартально в Департамент государственного управления и кадровой политики области отчетность о полученных и рассмотренных жалобах.  
(в ред. [постановления](#) Правительства Вологодской области от 07.05.2018 N 387)

24. Документы и материалы по рассмотрению жалоб передаются Уполномоченными лицами на хранение в Департамент управления делами Правительства области - по жалобам юридических лиц, в Департамент внутренней политики Правительства области - по жалобам физических лиц.

25. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению Уполномоченные лица несут ответственность в соответствии со [статьей 5.63](#) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

---