

ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 15 апреля 2013 г. N 255-п

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ПЕРМСКОГО КРАЯ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ПЕРМСКОГО КРАЯ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ЕГО РАБОТНИКОВ

Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Правительства Пермского края от 15.12.2014 N 1455-п,
от 04.03.2016 N 105-п, от 26.04.2017 N 278-п, от 15.11.2018 N 703-п,
от 24.04.2019 N 307-п, от 29.09.2022 N 823-п)

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [пунктом 3](#) Постановления 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" Правительство Пермского края постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Пермского края, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Пермского края, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников.

(п. 1 в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 15.11.2018 N 703-п)

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Пермского края:

2.1. обеспечить приведение административных регламентов предоставления государственных услуг в соответствие с настоящим Постановлением в срок до 1 июня 2013 года;

2.2. представить в Министерство информационного развития и связи Пермского края информацию о приведении административных регламентов предоставления государственных услуг в соответствие с настоящим Постановлением не позднее 14 дней со дня истечения срока, предусмотренного [пунктом 2.1](#) настоящего Постановления.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 15.12.2014 N 1455-п)

3. Настоящее Постановление вступает в силу через 10 дней после дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя председателя Правительства Пермского края (по вопросам информационного развития, связи и туризма).

(в ред. Постановлений Правительства Пермского края от 15.11.2018 N 703-п, от 24.04.2019 N 307-п, от 29.09.2022 N 823-п)

Председатель
Правительства Пермского края
Г.П.ТУШНОЛОБОВ

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
Правительства
Пермского края
от 15.04.2013 N 255-п

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ
И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ ПЕРМСКОГО КРАЯ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ПЕРМСКОГО КРАЯ,
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ЕГО РАБОТНИКОВ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Правительства Пермского края от 15.11.2018 N 703-п,
от 24.04.2019 N 307-п, от 29.09.2022 N 823-п)

1. Настоящее Положение регламентирует особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Пермского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Пермского края, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников при предоставлении государственных услуг (далее соответственно - государственные служащие, жалобы, многофункциональный центр).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального [закона](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ).

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в исполнительный орган государственной власти Пермского края (его территориальное подразделение), предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), Министерство информационного развития и связи Пермского края, Правительство Пермского края, многофункциональный центр.

Решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного служащего обжалуются в органе, предоставляющем государственную услугу.

Решение и действие (бездействие) руководителя территориального подразделения органа, предоставляющего государственную услугу, обжалуются в органе, предоставляющем государственную услугу.

Решение и действие (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, обжалуются в Правительстве Пермского края.

Решение и действие (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра обжалуются в Министерстве информационного развития и связи Пермского края (далее - Министерство).

Решение и действие (бездействие) работников многофункционального центра обжалуются в многофункциональном центре.

(п. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 24.04.2019 N 307-п)

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

3.1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.2. нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, 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](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.3. требование у заявителя документов, или информации, либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края для предоставления государственной услуги;

3.4. отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края для предоставления государственной услуги;

3.5. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, 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](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.6. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края;

3.7. отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его 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, его работника возможно при условии, 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](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

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

3.9. 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 Пермского края. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, 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](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ;

3.10. 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](#) Федерального закона N 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника возможно при условии, 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](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ.

4. Жалоба должна содержать:

4.1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица либо государственного служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

4.2. фамилию, имя, отчество (последнее - 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 способом, указанным в [пункте 9.3](#) настоящего Положения);

4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного служащего, многофункционального центра, его работника;

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

5. 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:

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

5.2. 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);

5.3. 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.

6. Органы, предоставляющие государственные услуги, Министерство, многофункциональный центр обеспечивают:

6.1. оснащение мест приема жалоб;

6.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного служащего, многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

6.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного

служащего, многофункционального центра, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

6.4. формирование и представление ежеквартально в Министерство отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб);

6.5. заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

7. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе:

7.1. непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, в Министерство, в Администрацию губернатора Пермского края (в случае если жалоба подается в Правительство Пермского края), в многофункциональный центр;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 29.09.2022 N 823-п)

7.2. почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа, предоставляющего государственную услугу, Министерства, Администрации губернатора Пермского края (в случае если жалоба подается в Правительство Пермского края), многофункционального центра;

(в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 29.09.2022 N 823-п)

7.3. в ходе личного приема руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, министра информационного развития и связи Пермского края, руководителя многофункционального центра, заместителя председателя Правительства Пермского края, председателя Правительства Пермского края.

8. Время приема жалоб органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Время приема жалоб Министерством должно совпадать со временем работы Министерства.

9. Жалоба может быть подана заявителем в электронной форме посредством:

9.1. официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

9.2. федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

9.3. 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) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников).

9.4. иным способом с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 9.4 введен [Постановлением](#) Правительства Пермского края от 24.04.2019 N 307-п)

10. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 5](#) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

11. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного служащего может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр

обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с требованиями [пункта 2](#) настоящего Положения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 2](#) настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы в срок, предусмотренный абзацем первым настоящего пункта.
(в ред. [Постановления](#) Правительства Пермского края от 24.04.2019 N 307-п)

Срок рассмотрения такой жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, Министерстве.

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

13. В органах, предоставляющих государственные услуги, многофункциональном центре, Министерстве определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, работники, которые обеспечивают:

13.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

13.2. направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы государственной власти, многофункциональный центр в соответствии с [пунктом 2](#) настоящего Положения.

14. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, Министерство, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

15. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным на рассмотрение жалобы органом государственной власти, многофункциональным центром.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

16.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края;

16.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

17. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, работник, уполномоченные на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом уполномоченного на рассмотрение жалобы органа государственной власти либо уполномоченным работником многофункционального центра и 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 документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа государственной власти, многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [пункте 9.3](#) настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

19.1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, Министерства, рассмотревшего жалобу;

19.2. должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, Министерства, либо работника многофункционального центра, принявшего решение по жалобе;

19.3. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, государственном служащем, работнике, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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

19.5. основания для принятия решения по жалобе;

19.6. принятое по жалобе решение;

19.7. в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги. Также заявителю приносятся извинения за доставленные неудобства;

19.8. в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения;

19.9. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

20. Орган, предоставляющий государственную услугу, Министерство, многофункциональный центр отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

21. Орган, предоставляющий государственную услугу, Министерство, многофункциональный центр вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

22. Орган, предоставляющий государственную услугу, Министерство, многофункциональный центр сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.
