

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ
ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
УСЛУГИ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕГО РАБОТНИКОВ**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее положение устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб:

1) на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги (далее - жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу);

2) на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее - органы местного самоуправления), выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) государственного бюджетного учреждения Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе его филиалов (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба на многофункциональный центр).

2. Действие настоящего положения распространяется на жалобы, указанные в пункте 1 настоящего положения, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3. Настоящее положение не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4. Полномочия учредителя многофункционального центра возложены на Департамент информатизации и связи Свердловской области (далее - учредитель многофункционального центра).

**Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ОРГАН,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ**

5. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий государственную услугу, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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 Свердловской области;

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 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, государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

6. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, может быть направлена для рассмотрения в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, также может быть подана на имя Первого Заместителя Губернатора Свердловской области или Заместителя Губернатора Свердловской области, курирующего соответствующий орган согласно распределению обязанностей между членами Правительства Свердловской области, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

Жалоба на решения и действия (бездействие) территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, может быть подана в областной исполнительный орган государственной власти Свердловской области, координирующий и (или) руководящий деятельностью соответствующего территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

7. Прием жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, органами, предоставляющими государственные услуги, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, должно совпадать со временем предоставления государственных услуг таким органом.

8. Прием жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональным центром в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в любом многофункциональном центре.

Время приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональным центром должно совпадать со временем работы многофункционального центра.

Многофункциональный центр при поступлении жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, обеспечивает передачу указанной жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, на бумажном носителе или в электронном виде в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанным органом. При этом срок такой передачи не может быть позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу.

Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу.

9. В случае подачи жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, 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:

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

2) 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.

10. В электронной форме жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

3) портала федеральной государственной информационной системы (<https://do.gosuslugi.ru/>), 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 - информационная система досудебного обжалования);

4) сети Интернет.

При подаче жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 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.

11. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 настоящего положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу,

либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу;

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

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу;

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

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений с многофункциональным центром о взаимодействии в части приема жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, и выдачи заявителям результатов рассмотрения указанных жалоб.

13. Орган, предоставляющий государственную услугу, определяет должностных лиц и (или) работников, уполномоченных рассматривать жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу. Указанные должностные лица и (или) работники обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, а также жалоб на многофункциональный центр в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 45 настоящего положения;

3) размещение информации о жалобах на орган, предоставляющий государственную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении государственных услуг органами государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими органов государственной власти субъектов Российской Федерации, информационной системы досудебного обжалования в соответствии с Постановлением 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" (далее - региональный реестр жалоб).

14. В случае если в отношении поступившей жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящей главы не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные

федеральным законом.

15. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом органа, предоставляющего государственную услугу.

16. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, рассматривается Первым заместителем Губернатора Свердловской области или заместителем Губернатора Свердловской области, курирующим соответствующий орган, предоставляющий государственную услугу, согласно распределению обязанностей между членами Правительства Свердловской области, в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, предоставляющего государственную услугу, рассматриваются областным исполнительным органом государственной власти Свердловской области, координирующим и (или) руководящим деятельностью соответствующего территориального отраслевого исполнительного органа государственной власти Свердловской области, в порядке, предусмотренном в настоящей главе.

17. Жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения указанной жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа 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 на орган, предоставляющий государственную услугу, рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

18. По результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, 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, нормативными правовыми актами Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченного на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу.

При удовлетворении жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, орган, уполномоченный на ее рассмотрение, принимает 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.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, была направлена способом, указанным в подпункте 3 части первой пункта 10 настоящего положения, ответ заявителю направляется посредством информационной системы досудебного обжалования.

20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом

в соответствии с пунктом 16 настоящего положения.

21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

22. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу.

23. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу, нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае уполномоченный на рассмотрение указанной жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

24. Орган, предоставляющий государственную услугу, уполномоченный на рассмотрение жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на орган, предоставляющий государственную

услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Глава 3. ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

26. Заявитель может обратиться с жалобой на многофункциональный центр в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса на предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональном центре при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных многофункциональным центром, работником многофункционального центра опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления

государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной 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 или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра по подпунктам 2, 5, 7, 9 и 10 части первой настоящего пункта возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами Свердловской области (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий исполнительных органов государственной власти Свердловской области, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий), включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

27. Жалоба на многофункциональный центр может быть направлена в многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

Жалобу на многофункциональный центр также возможно подать учредителю многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, а также по почте.

28. Прием жалоб на многофункциональный центр в письменной форме на бумажном носителе осуществляется многофункциональным центром по месту предоставления государственной или муниципальной услуги.

Время приема жалоб на многофункциональный центр должно совпадать со временем предоставления государственных и муниципальных услуг многофункциональным центром.

Прием жалоб на многофункциональный центр учредителем многофункционального центра в письменной форме на бумажном носителе осуществляется в месте фактического нахождения учредителя.

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

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

В случае если жалоба на многофункциональный центр подается через представителя заявителя, представляются документы, указанные в пункте 9 настоящего положения.

30. В электронной форме жалоба на многофункциональный центр может быть направлена посредством:

- 1) официального сайта многофункционального центра в сети Интернет;
- 2) официального сайта учредителя многофункционального центра в сети Интернет;
- 3) Единого портала;
- 4) сети Интернет.

При подаче жалобы на многофункциональный центр в электронной форме документы, указанные в части второй пункта 9 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.

31. Жалоба на многофункциональный центр должна содержать:

1) наименование многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя и (или) работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, руководителя и (или) работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

32. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб на многофункциональный центр;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и

муниципальных услуг или другом демонстрационном оборудовании, а также на официальных сайтах многофункционального центра и учредителя многофункционального центра в сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

33. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб на многофункциональный центр в соответствии с требованиями настоящего положения;

2) направление жалоб на многофункциональный центр, а также жалоб на орган, предоставляющий государственную услугу, в уполномоченные на их рассмотрение органы, предоставляющие услуги, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, учредителю многофункционального центра в соответствии с пунктом 45 настоящего положения.

Жалобы на многофункциональный центр не подлежат включению в региональный реестр жалоб информационной системы досудебного обжалования.

34. Жалоба на многофункциональный центр, поступившая в многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Ведение журнала учета жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его руководителя и работников осуществляется по форме и в порядке, установленном правовым актом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

35. Жалоба на многофункциональный центр рассматривается должностным лицом многофункционального центра, уполномоченным на прием и рассмотрение указанной жалобы.

Жалоба на руководителя многофункционального центра рассматривается учредителем многофункционального центра в порядке, предусмотренном настоящим положением.

36. Жалоба на многофункциональный центр подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

37. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, по результатам рассмотрения указанной жалобы принимают одно из следующих решений:

1) жалоба на многофункциональный центр удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления;

2) в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, уполномоченных на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр.

При удовлетворении жалобы на многофункциональный центр уполномоченный на ее рассмотрение многофункциональный центр, 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.

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

39. В ответе по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр указываются:

1) наименование многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревших жалобу на многофункциональный центр, должность, фамилия, имя, отчество уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, принявшего решение по жалобе на многофункциональный центр;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе на многофункциональный центр;

5) решение, принятое по жалобе на многофункциональный центр;

6) в случае, если жалоба на многофункциональный центр признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной или муниципальной услуги с извинениями за доставленные неудобства, а также информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба на многофункциональный центр признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на многофункциональный центр.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр подписывается уполномоченным на рассмотрение указанной жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в соответствии с пунктом 35 настоящего положения.

40. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы на

многофункциональный центр дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

41. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы на многофункциональный центр в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на многофункциональный центр о том же предмете и по тем же основаниям;

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

3) наличие решения по жалобе на многофункциональный центр, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) многофункционального центра, руководителя и (или) работников многофункционального центра, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр.

42. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченные на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе на многофункциональный центр нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае многофункциональный центр, уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю, направившему жалобу на многофункциональный центр, о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы на многофункциональный центр, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе на многофункциональный центр. В данном случае жалоба на многофункциональный центр не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

43. Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалобы на многофункциональный центр, сообщают заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на многофункциональный центр признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб на многофункциональный центр, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Глава 4. ПОРЯДОК ПЕРЕАДРЕСАЦИИ ЖАЛОБ НА ОРГАН, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЙ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЖАЛОБ НА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

45. В случае если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, или жалоба на многофункциональный центр подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, на имя Первого Заместителя Губернатора Свердловской области или Заместителя Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по указанным жалобам в соответствии с требованиями пунктов 16 и 35 настоящего положения, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем государственную услугу, Правительстве Свердловской области, многофункциональном центре или у учредителя многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, Первому Заместителю Губернатора Свердловской области или Заместителю Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, Первый Заместитель Губернатора Свердловской области или Заместитель Губернатора Свердловской области, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу на орган, предоставляющий государственную услугу, или жалобу на многофункциональный центр в письменной форме, информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

46. Срок рассмотрения жалобы на орган, предоставляющий государственную услугу, или жалобы на многофункциональный центр в случаях их переадресации, предусмотренных в пункте 45 настоящего положения, исчисляется со дня регистрации указанных жалоб в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, Правительстве Свердловской области, многофункциональном центре, у учредителя многофункционального центра.