

возможность работы с жалобами, направляемыми в электронной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

4. Рекомендовать органам местного самоуправления Чеченской Республики руководствоваться настоящим постановлением при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

5. Реализация органами исполнительной власти Чеченской Республики полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в республиканском бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Чеченской Республики Х.З. Дулаеву.

7. Настоящее постановление вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.

Председатель Правительства
Чеченской Республики



Р.С-Х.Эдельгериев



УТВЕРЖДЕНЫ

№6

постановлением Правительства
Чеченской Республики

от 11.07.2013 № 171

ПРАВИЛА

**подачи и рассмотрения жалоб на решения
и действия (бездействие) органов исполнительной
власти Чеченской Республики и их должностных лиц,
государственных гражданских служащих Чеченской Республики**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики от 5 июля 2006 года № 12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок подачи жалоб

2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) государственных гражданских служащих Чеченской Республики, подается непосредственно в орган исполнительной власти Чеченской Республики,

предоставляющий государственную услугу, в письменной форме, в том числе, при личном приеме или в форме электронного документа.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

2.2. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Чеченской Республики, 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) органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Чеченской Республики;

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

2.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

2.5. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющий

государственную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Чеченской Республики, его должностных лиц и государственных гражданских служащих Чеченской Республики (далее – журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим государственную услугу.

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

1) официального сайта органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функции)» (далее – Региональный портал);

4) электронной почты органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу.

2.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.4 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.8. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет определяется органом, предоставляющим государственную услугу.

2.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Чеченской Республики, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2.1 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Чеченской Республики.

2.10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющий государственную услугу, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющим государственную услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти Чеченской Республики.

2.11. Заявитель может обратиться с жалобой, 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;
- 6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;
- 7) отказ органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющих государственные услуги, рассматриваются руководителями органа исполнительной власти Чеченской Республики, которые обеспечивают:

- 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил;
- 2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.10 настоящих Правил. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.3. Органы исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Чеченской Республики посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале и Региональном портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Чеченской Республики, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- 4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- 5) формирование и предоставление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

3.4. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом исполнительной власти Чеченской Республики, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики 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.

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

3.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу.

3.9. 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 руководителя органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу.

3.10. Руководитель органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

3.11. Руководитель органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу, может оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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