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

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 декабря 2012 г. N 596

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ

И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, А ТАКЖЕ

НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО

ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Кабинета Министров ЧРот 24.12.2014 N 459, от 13.04.2016 N 121, от 14.09.2016 N 382,от 23.05.2018 N 197, от 12.09.2018 N 349) |

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Кабинет Министров Чувашской Республики постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P40) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Чувашской Республики, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг.

(в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

2. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Председатель Кабинета Министров

Чувашской Республики

И.МОТОРИН

Утверждено

постановлением

Кабинета Министров

Чувашской Республики

от 26.12.2012 N 596

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ

ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ, А ТАКЖЕ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКОВ

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Кабинета Министров ЧРот 24.12.2014 N 459, от 13.04.2016 N 121, от 14.09.2016 N 382,от 23.05.2018 N 197, от 12.09.2018 N 349) |

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чувашской Республики, предоставляющих государственные услуги (далее - орган исполнительной власти), их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункциональных центров при предоставлении государственных услуг (далее - жалоба).

Жалоба физического или юридического лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей, обратившихся в орган исполнительной власти, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо в многофункциональный центр (далее - заявитель), подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в соответствующий орган исполнительной власти, многофункциональный центр либо в орган исполнительной власти Чувашской Республики (орган местного самоуправления), являющийся учредителем многофункционального центра (далее - уполномоченный орган).

(п. 1 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

1.1. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта уполномоченного органа на Портале органов власти Чувашской Республики в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

(в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" или региональной информационной системы Чувашской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики";

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченным органом (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет".

(в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 2](#P68) 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 (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров, работников многофункциональных центров).

(в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 12.09.2018 N 349)

(п. 1.1 введен Постановлением Кабинета Министров ЧР от 13.04.2016 N 121)

2. В случае если жалоба подается через уполномоченного 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) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

(в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 14.09.2016 N 382)

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.

3. Жалоба составляется в соответствии с требованиями Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

4. Поступившая в уполномоченный орган жалоба регистрируется в течение трех рабочих дней со дня ее поступления и рассматривается руководителем уполномоченного органа в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченном органе, а в случае обжалования отказа органа исполнительной власти, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

(п. 4 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

5. В случае поступления жалобы в уполномоченный орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, жалоба в течение трех рабочих дней со дня ее поступления регистрируется в указанном уполномоченном органе и в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий уполномоченный орган с уведомлением заявителя в письменной форме на бумажном носителе либо в форме электронного документа о переадресации жалобы.

(п. 5 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти, его должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти, руководителя органа исполнительной власти может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием сети "Интернет", официального сайта органа исполнительной власти на Портале органов власти Чувашской Республики в сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" или региональной информационной системы Чувашской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики", а также может быть принята при личном приеме заявителя. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в орган исполнительной власти в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом исполнительной власти, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти подается на рассмотрение в Кабинет Министров Чувашской Республики.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти в течение трех рабочих дней со дня поступления регистрируется в Администрации Главы Чувашской Республики.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти рассматривается одним из заместителей Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти, координацию деятельности которого осуществляет Председатель Кабинета Министров Чувашской Республики, либо руководителя органа исполнительной власти, являющегося заместителем Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики, рассматривается Председателем Кабинета Министров Чувашской Республики.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти подлежит рассмотрению Председателем Кабинета Министров Чувашской Республики либо заместителем Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации Главы Чувашской Республики, а в случае обжалования отказа руководителя органа исполнительной власти в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

(п. 6 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра в сети "Интернет", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" или региональной информационной системы Чувашской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Чувашской Республики", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в орган исполнительной власти Чувашской Республики (орган местного самоуправления), являющийся учредителем многофункционального центра.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается органом исполнительной власти в соответствии с соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом исполнительной власти. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти.

(п. 7 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

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

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, нормативными правовыми актами Чувашской Республики;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченный орган, руководитель многофункционально центра принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(п. 8 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 23.05.2018 N 197)

9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 8](#P88) настоящего Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 1.1](#P63) настоящего Положения, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

|  |
| --- |
| Абзац второй пункта 9 вступает в силу с 18 октября 2018 года (Постановление Кабинета Министров ЧР от 12.09.2018 N 349). |

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом исполнительной власти, 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.

|  |
| --- |
| Абзац третий пункта 9 вступает в силу с 18 октября 2018 года (Постановление Кабинета Министров ЧР от 12.09.2018 N 349). |

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 9 в ред. Постановления Кабинета Министров ЧР от 12.09.2018 N 349)

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 8.1 Закона Чувашской Республики "Об административных правонарушениях в Чувашской Республике", должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 4](#P74) и [6](#P78) настоящего Положения, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в орган исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченный на осуществление методического руководства и координацию деятельности органов исполнительной власти Чувашской Республики по разработке и реализации мероприятий по снижению административных барьеров, оптимизации и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Чувашской Республике.

(п. 10 введен Постановлением Кабинета Министров ЧР от 24.12.2014 N 459)