



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.05.2018 № 315

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении  
Правил подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие) органов  
исполнительной власти Ростовской области и их должностных  
лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области,  
многофункциональных центров предоставления государственных  
и муниципальных услуг Ростовской области и их работников**

В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Ростовской области Правительство Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям органов исполнительной власти Ростовской области:

2.1. Обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. Использовать Правила, утвержденные настоящим постановлением, при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг.

2.3. Обеспечить формирование и представление ежемесячно, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах.

3. Министерству информационных технологий и связи Ростовской области (Лопаткин Г.А.) обеспечить публикацию порталной формы, реализующей возможность направления жалоб на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области, руководителя многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

4. Рекомендовать органам местного самоуправления 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. Установить, что реализация органами исполнительной власти Ростовской области полномочий, предусмотренных настоящим постановлением, осуществляется в пределах установленной предельной численности работников этих органов, а также бюджетных ассигнований, предусмотренных им в областном бюджете на руководство и управление в сфере установленных функций.

6. Признать утратившими силу:

6.1. Постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области».

6.2. Постановление Правительства Ростовской области от 07.06.2013 № 351 «О внесении изменения в постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063».

6.3. Постановление Правительства Ростовской области от 02.04.2015 № 238 «О внесении изменений в постановление Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063».

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Рудого В.В.

Губернатор  
Ростовской области



В.Ю. Голубев

Постановление вносит  
управление инноваций  
в органах власти Правительства  
Ростовской области

**ПРАВИЛА**  
подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие) органов  
исполнительной власти Ростовской области и их должностных  
лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области,  
многофункциональных центров предоставления государственных  
и муниципальных услуг Ростовской области и их работников

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила определяют особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее – МФЦ) и их работников (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящие Правила не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

**2. Порядок подачи жалоб**

2.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) государственных гражданских служащих Ростовской области подается непосредственно в орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу.

2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Ростовской области.

2.3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

2.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ростовской области на рассмотрение обращений граждан (далее – уполномоченное должностное лицо).

2.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области подается в письменной форме на бумажном носителе:

2.5.1. В орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу, либо в Правительство Ростовской области.

2.5.2. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, либо Правительства Ростовской области.

2.5.3. В ходе личного приема руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, структурного подразделения Правительства Ростовской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ в письменной форме на бумажном носителе подается:

2.6.1. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) МФЦ.

2.6.2. В ходе личного приема руководителя МФЦ.

2.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ в письменной форме на бумажном носителе подается:

2.7.1. Почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица.

2.7.2. В ходе личного приема учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица.

2.8. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.9. Жалоба должна содержать:

2.9.1. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Ростовской области, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2.9.2. 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.

2.9.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Ростовской области, МФЦ, его работника.

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

2.10. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

2.10.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

2.10.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

2.10.3. 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.

2.11. В случае, если жалоба не соответствует требованиям пункта 2.9 настоящих Правил, она рассматривается в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

2.12. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Ростовской области может быть подана заявителем посредством:

2.12.1. Региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» (далее – региональный портал).

2.12.2. Официального сайта органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.12.3. Электронной почты органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу.

2.13. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ может быть подана заявителем посредством:

2.13.1. Регионального портала.

2.13.2. Информационно-аналитического Интернет-портала единой сети МФЦ Ростовской области.

### 2.13.3. Электронной почты МФЦ.

2.14. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ может быть подана заявителем посредством:

2.14.1. Регионального портала.

2.14.2. Официального сайта учредителя МФЦ или Правительства Ростовской области.

2.14.3. Электронной почты учредителя МФЦ или Правительства Ростовской области.

2.15. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 2.10 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.

2.16. Правительство Ростовской области принимает жалобы и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, уполномоченному должностному лицу.

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

2.17. В случае, если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти Ростовской области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пунктов 2.1, 2.2 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области 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 Ростовской области.

2.18. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Правительство Ростовской области, орган исполнительной власти Ростовской области, предоставляющий государственную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

2.19.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, однократного запроса в МФЦ о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг.

2.19.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной 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 услуги (далее – предоставление услуги в полном объеме).

2.19.3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.19.4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги.

2.19.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

2.19.6. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области.

2.19.7. Отказ органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего Ростовской области, МФЦ, его работника в исправлении допущенных ими 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) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

2.19.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

2.19.9. Приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме.

### 3. Порядок рассмотрения жалоб

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области рассматриваются руководителями органов исполнительной власти Ростовской области, которые обеспечивают:

3.1.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3.1.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 2.17 настоящих Правил.

3.2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области рассматриваются первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

3.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в пунктах 2.3, 2.4, 3.1 и 3.2 настоящих Правил, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3.4. Органы исполнительной власти Ростовской области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

3.4.1. Оснащение мест приема жалоб.

3.4.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

3.4.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти Ростовской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.4.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

3.4.5. Формирование и представление ежеквартально первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).



### 3.5. МФЦ обеспечивают:

3.5.1. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, информационно-аналитическом Интернет-портале единой сети МФЦ Ростовской области, региональном портале.

3.5.2. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

3.6. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, МФЦ, учредителю МФЦ, 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 Ростовской области, уполномоченными на ее рассмотрение, МФЦ, учредителем МФЦ.

В случае обжалования отказа органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, МФЦ, 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.

3.7. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, первый заместитель Губернатора Ростовской области, заместитель Губернатора Ростовской области, курирующие деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, МФЦ, учредитель МФЦ или уполномоченное должностное лицо 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.

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

3.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

3.9.1. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.

3.9.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.

3.9.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

3.9.4. Основания для принятия решения по жалобе.

3.9.5. Принятое по жалобе решение.

3.9.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги.

3.9.7. Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) государственного гражданского служащего Ростовской области, работника МФЦ подписывается руководителем органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, МФЦ.

3.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, подписывается первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подписывается учредителем МФЦ либо уполномоченным должностным лицом.

3.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, уполномоченного должностного лица, первого заместителя Губернатора Ростовской области, заместителя Губернатора Ростовской области, курирующих деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, руководителя МФЦ, учредителя МФЦ.

3.13. Руководитель органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, уполномоченное должностное лицо, первый заместитель Губернатора Ростовской области, заместитель Губернатора Ростовской области, курирующие деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

3.13.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

3.13.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

3.14. Руководитель органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, уполномоченное должностное лицо, первый заместитель Губернатора Ростовской области, заместитель Губернатора Ростовской области, курирующие деятельность органов исполнительной власти в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

3.14.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

Заместитель начальника  
управления документационного  
обеспечения – начальник  
отдела нормативных документов  
Правительства Ростовской области



В.В. Сечков