

Постановление Правительства Саратовской области от 19 ноября 2012 г. N 681-П  
"Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия  
(бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области  
и их должностных лиц, государственных гражданских служащих  
органов исполнительной власти Саратовской области"

В соответствии со [статьей 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство области постановляет:

1. Утвердить особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области согласно [приложению](#).

2. Органам исполнительной власти Саратовской области, предоставляющим государственные услуги, обеспечить прием и рассмотрение жалоб в соответствии с особенностями подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области, утвержденными настоящим постановлением.

3. Органам исполнительной власти Саратовской области, предоставляющим государственные услуги, в срок до 31 декабря 2012 года привести в соответствие с настоящим постановлением административные регламенты предоставления государственных услуг.

4. Реализация органами исполнительной власти Саратовской 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.

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Саратовской области от 21 декабря 2016 г. N 703-П пункт 5 настоящего постановления изложен в новой редакции, [вступающей в силу](#) через десять дней после дня [официального опубликования](#) названного постановления

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства области Стрелюхина А.М.

6. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после дня его [официального опубликования](#).

Губернатор области

В.В.Радаев

Информация об изменениях:

[Постановлением](#) Правительства Саратовской области от 19 февраля 2013 г. N 72-П в настоящее приложение внесены изменения, [вступающие в силу](#) со дня подписания названного постановления

[См. текст приложения в предыдущей редакции](#)

Приложение  
к [постановлению](#) Правительства Саратовской области  
от 19 ноября 2012 г. N 681-П

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

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области при предоставлении государственных услуг осуществляются в соответствии с [Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) с учетом настоящих особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области (далее - Особенности).

2. Жалоба подается в органы исполнительной власти Саратовской области, предоставляющие государственные услуги, (далее - органы, предоставляющие государственные услуги) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа исполнительной власти Саратовской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Саратовской области от 21 декабря 2016 г. N 703-П в подпункт "б" пункта 3 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу через десять дней после дня официального опубликования названного постановления](#)

[См. текст подпункта в предыдущей редакции](#)

б) 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 случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "г" пункта 6](#) настоящих Особенности);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего указанного органа исполнительной власти Саратовской области;

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

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

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

Информация об изменениях:

[Постановлением Правительства Саратовской области от 17 февраля 2017 г. N 60-П подпункт "б" пункта 4 настоящего приложения изложен в новой редакции, вступающей в силу через десять дней после дня официального опубликования названного постановления](#)

[См. текст подпункта в предыдущей редакции](#)

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с

законом, учредительными документами (для юридических лиц);

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.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 21 декабря 2016 г. N 703-П в пункт 6 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу через десять дней после дня [официального опубликования](#) названного постановления*  
*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) электронной почты. Жалоба направляется на адрес электронной почты органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

в) Единого портала государственных и муниципальных услуг;

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#) настоящих Особенности, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](#), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственных гражданских служащих указанного органа исполнительной власти Саратовской области. 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 Особенности.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящими Особенности.

9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#) настоящих Особенности, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Особенности органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 19 февраля 2013 г. N 72-П в пункт 11 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу со дня подписания названного постановления*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

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

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Саратовской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Саратовской области, у заявителя для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Саратовской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Саратовской области;

ж) отказ органа, 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.

12. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Особенности.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 24 июня 2015 г. N 311-П в пункт 13 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу через десять дней после дня официального опубликования названного постановления*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих указанных органов исполнительной власти Саратовской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг;

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

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 19 февраля 2013 г. N 72-П пункт 14 настоящего приложения дополнен подпунктом д, вступающим в силу со дня подписания названного постановления*

д) формирование отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, 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.

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган 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 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.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 21 декабря 2016 г. N 703-П в пункт 17 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу через десять дней после дня официального опубликования названного постановления*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

17. Ответ о результате рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае, если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "г" пункта 6](#) настоящих Особенности, ответ заявителю направляется также посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги.

Информация об изменениях:

*Постановлением Правительства Саратовской области от 19 февраля 2013 г. N 72-П в пункт 20 настоящего приложения внесены изменения, вступающие в силу со дня подписания названного постановления*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Кроме того, не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего, а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги не установлены.

21. Утратил силу.

Информация об изменениях:

*См. текст пункта 21*