

## АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26 сентября 2013 г. N 716

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕГО РАБОТНИКОВ

##### Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области  
от 26.01.2017 N 16, от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366,  
постановления Правительства Смоленской области  
от 17.01.2024 N 20)

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Администрация Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников (далее также - Положение).

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366)

2. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области руководствоваться [Положением](#) при установлении особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления муниципальных образований Смоленской области, предоставляющих муниципальные услуги.

3. Исполнительным органам Смоленской области, предоставляющим государственные услуги, привести административные регламенты предоставления государственных услуг в соответствие с [Положением](#).

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 05.07.2023 N 366)

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Смоленской области А.А. Гусева.

(п. 4 в ред. [постановления](#) Правительства Смоленской области от 17.01.2024 N 20)

Губернатор  
Смоленской области  
А.В.ОСТРОВСКИЙ

Утверждено  
постановлением  
Администрации  
Смоленской области  
от 26.09.2013 N 716

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

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Администрации Смоленской области  
от 26.01.2017 N 16, от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366)

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников при предоставлении государственных услуг (далее - жалобы).

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366)

1.2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

1.3. В целях настоящего Положения под должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалобы, понимаются должностное лицо исполнительного органа Смоленской области, предоставляющего государственную услугу, уполномоченное в соответствии с должностным регламентом на рассмотрение поступивших жалоб, работник многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), уполномоченный в соответствии с должностной инструкцией на рассмотрение поступивших жалоб.

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366)

1.4. Исполнительные органы Смоленской области, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727, от 05.07.2023 N 366)

- 1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

2) направление жалобы в уполномоченные на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, соответствующий исполнительный орган Смоленской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - уполномоченные на рассмотрение жалобы органы, организация) в соответствии с [пунктом 3.2](#) настоящего Положения;

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 [N 727](#), от 05.07.2023 [N 366](#))

3) оснащение мест приема жалоб;

4) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, а также многофункционального центра и его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах указанных органов и многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 [N 727](#), от 05.07.2023 [N 366](#))

5) консультирование заявителей по порядку обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов Смоленской области, предоставляющих государственные услуги, многофункционального центра и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 [N 727](#), от 05.07.2023 [N 366](#))

6) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб.

(пп. 6 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 [N 727](#))

## **2. Порядок подачи жалоб**

2.1. Жалоба подается в исполнительный орган Смоленской области, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), многофункциональный центр либо в соответствующий исполнительный орган Смоленской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), заявителем либо его представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его представителя, или в электронном виде.

(в ред. постановлений Администрации Смоленской области от 03.12.2019 [N 727](#), от 05.07.2023 [N 366](#))

2.2. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

2.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, а также 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 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.

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

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя многофункционального центра. (п. 2.4 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

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

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

- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (электронный адрес: <http://www.gosuslugi.ru>), а также региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области" (электронный адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>);

- официального сайта многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- 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" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра и его работников).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 2.3](#) 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.

(п. 2.5 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

2.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих может быть подана через многофункциональный центр.

При поступлении жалобы в многофункциональный центр многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, 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.

(п. 2.6 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

2.7. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Положением органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии. (в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

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

### **3. Порядок рассмотрения жалоб**

3.1. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, в соответствии с настоящим Положением.

3.1.1. Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб областным нормативным правовым актом, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

(п. 3.1.1 введен [постановлением](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с [пунктами 3.1 и 3.1.1](#) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на рассмотрения жалобы органы, организацию, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

(п. 3.2 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.3. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.4. 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 федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

(п. 3.4 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.5. Уполномоченные на рассмотрение жалобы органы, организация отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

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

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном федеральным законодательством;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.6. При удовлетворении жалобы уполномоченные на рассмотрение жалобы органы, организация 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 федеральным законодательством.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

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

3.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалобы, принявшего решение по жалобе;

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решения или действия (бездействии) которых обжалуются;

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

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.

3.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра.

(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.10. 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 должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалобы, и (или) уполномоченных на рассмотрение жалобы органов, организации, вид которой установлен федеральным законодательством.  
(в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

3.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.12. Уполномоченные на рассмотрение жалобы органы, организация оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу;

3) текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу;

4) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(п. 3.12 в ред. [постановления](#) Администрации Смоленской области от 03.12.2019 N 727)

---