

Порядок досудебного обжалования решений и действий (бездействий) Службы и ее должностных лиц, государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга.

1. Работа по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) Службы и ее должностных лиц, государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга (далее – Жалоба) осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 15.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (далее – Правила) с учетом особенностей, установленных нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

Действия настоящих Правил распространяются на Жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалобы подаются в Службу в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя или в электронном виде.

2.1. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

2.2. Прием Жалоб в письменной форме и (или) в электронном виде, в том числе поступивших из МФЦ, осуществляется отделом координации и контроля только в приемные дни Службы. В случае если Жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

Поступающие Жалобы регистрируются отделом координации и контроля в ЕИС Службы в день их поступления. В течение одного рабочего дня документы передаются начальнику Службы или лицу, временно исполняющего его обязанности, для рассмотрения и получения резолюции.

2.3. Начальник Службы или лицо, временно исполняющее его обязанности, как правило, в день регистрации Жалобы налагает резолюцию о рассмотрении Жалобы уполномоченным должностным лицом, определенным приказом Службы, и передает в отдел координации и контроля для внесения резолюции и Жалобы в компьютерную базу, постановки на контроль и передачи Жалобы через ЕИС Службы исполнителю.

2.4. В случае если вопросы, изложенные в Жалобе, не входят в компетенцию Службы, отдел координации и контроля в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет Жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении Жалобы.

Жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги через МФЦ рассматриваются Службой в соответствии с Правилами.

2.5. Начальник Службы или уполномоченные на рассмотрение Жалоб лица рассматривают Жалобы в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие рассмотрения Жалобы не установлены начальником Службы.

В случае обжалования отказа Службы, 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.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения Жалоб осуществляет отдел координации и контроля.

3. При удовлетворении Жалобы принимаются 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.

4. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении принимается в форме акта.

5. Проекты решений и ответов на Жалобы готовятся в двух и трех экземплярах соответственно и подаются на подпись начальнику Службы или лицу, временно исполняющему его обязанности, другим уполномоченным на рассмотрение Жалобы должностным лицом Службы с обязательным приложением Жалобы, на которую дается ответ.

6. Проекты решений и ответы визируются на оборотной стороне уполномоченным лицом, рассмотревшим Жалобу.

7. Рассмотрение Жалоб признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, заявителю дан письменный ответ и приняты исчерпывающие меры по устранению нарушений.

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

9. В письменном ответе по результатам рассмотрения Жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего Жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по Жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по Жалобе;
- принятое по Жалобе решение;
- в случае, если Жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по Жалобе решения.

10. Ответ по результатам рассмотрения Жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение Жалобы должностным лицом Службы.

11. 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 уполномоченного на рассмотрение Жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение Жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

12. Служба отказывает в удовлетворении Жалобы в следующих случаях:

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

13. Служба вправе оставить Жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в Жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста Жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в Жалобе.

14. Уполномоченные на рассмотрения Жалоб должностные лица несут персональную ответственность за правильность, полноту, надлежащее оформление в соответствии с законодательством и настоящим Регламентом принятых решений и ответов, направляемых гражданам.