

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовская государственная юридическая академия»

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Справочно-практическое пособие

Саратов
2019

УДК 342.9+342.736
ББК 67.400.7+67.401
П60

Рецензенты:
кандидат юридических наук,
доцент кафедры государственно-правовых дисциплин
Астраханского филиала ФГБОУ ВО
«Саратовская государственная юридическая академия»

И. С. Иванов;
прокурор Фрунзенского района г. Саратова
Т. Р. Аветисян

П60 **Порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации** : справочно-практическое пособие / [А. Н. Балашов, Е. А. Демкина, Л. В. Зубова, Е. И. Маторина, А. С. Кусков] ; ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019. – 108 с.

ISBN 978-5-7924-1488-4

В справочно-практическом пособии приведены материалы по проблематике реализации прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, извлечения из действующих федеральных и региональных нормативно-правовых актов, устанавливающих и регулирующих порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации. При подготовке пособия использовалась справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

Справочно-практическое пособие предназначено для граждан, желающих получить минимальный объем правовой информации о порядке рассмотрения обращений должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления. Также пособие может стать полезным для должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления, практикующих юристов, адвокатов, судей, преподавателей и студентов высших учебных заведений.

УДК 342.9+342.736
ББК 67.400.7+67.401

ISBN 978-5-7924-1488-4 © ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2019

Содержание

Предисловие.....	4
1. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ.....	6
1.1. Право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления.....	6
1.2. Формы и виды обращений граждан.....	11
1.3. Рассмотрение обращений граждан.....	12
2. ФЕДЕРАЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	15
3. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....	68
Список литературы	92
Приложение.....	102

Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

(статья 33 Конституции РФ)

ПРЕДИСЛОВИЕ

Право граждан на личные индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления относится к базовым правам, гарантированным Конституцией РФ, установленным и урегулированным рядом федеральных и региональных нормативно-правовых актов. В частности, законодательством установлены определенные формы и виды обращений граждан, а также урегулирован порядок их рассмотрения.

Тем не менее, реализация гражданами своих прав на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления сопровождается рядом сложностей социально-культурного (в первую очередь, связанных с менталитетом населения) и процедурного характера, возникающих как в процессе подачи гражданами обращений, так и в ходе их регистрации, рассмотрения и разрешения должностными лицами. Все эти обстоятельства значительно снижают доверие граждан к институту обращений, вынуждают их отказываться от восстановления и защиты своих прав в административном порядке.

Учитывая вышесказанное, нами впервые предпринята попытка систематизации норм действующих федеральных и региональных нормативно-правовых актов, устанавливающих и регулирующих порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений граждан в органы государственной власти и местного самоуправления.

В справочно-практическом пособии приведены материалы по проблематике реализации прав граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, извлечения из действующих федеральных и региональных нормативно-правовых актов, устанавливающих и регулирующих порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

Справочно-практическое пособие предназначено для граждан, желающих получить минимальный объем правовой информации о порядке рассмотрения обращений должностными лицами государственных органов и органов местного самоуправления. Также пособие будет полезным для должностных лиц государственных органов и органов местного самоуправления, практикующих юристов, адвокатов, судей, преподавателей и студентов высших учебных заведений.

Мы будем признательны коллегам за любые отклики по содержанию работы. Все замечания, пожелания и предложения просим направлять А. Н. Балашову по указанному ниже электронному адресу.

Авторский коллектив
(alb772005@yandex.ru)

1. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

1.1. Право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления

Право на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления является неотъемлемым правом каждого гражданина, гарантированным Конституцией РФ. Статья 33 Конституции РФ гласит: «Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления». Данное право представляет собой не только средство осуществления и охраны прав и свобод граждан, но и является своеобразным методом общественного контроля за деятельностью государственного и муниципального аппарата.

Обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления могут быть классифицированы по: а) форме (письменные, устные, электронные); б) содержанию (предложение – рекомендации по улучшению деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц), совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества; заявление – ходатайство о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), не связанных с их нарушением; жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственных органов, иных организаций или граждан); в) субъектам (индивидуальное или коллективное); г) адресату (могут адресоваться органам государственной власти, органам самоуправления на местах и конкретным должностным лицам).

В настоящее время вопросы обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления регулируются Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федераль-

ным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и т. д.

В последние годы существенной частью нормативной базы работы с документами стали административные регламенты исполнения государственных функций и административные регламенты предоставления государственных услуг (далее – административные регламенты). Они содержат не только описание управленческих процедур и действий, но и требования к оформлению и обработке документов, срокам их подготовки и выдачи, схемы прохождения потоков документации, формы документов, регистрационных журналов и т. д. (например, постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и др.).

Следует учитывать, что каждым органом государственной и муниципальной власти разработаны и применяются административные регламенты. Регламентом является нормативный правовой акт федерального органа исполнительной и муниципальной власти по исполнению государственных и муниципальных функций в определенной сфере деятельности, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий) федерального органа исполнительной власти и органа государственного внебюджетного фонда при осуществлении государственного контроля (надзора).

В регламент включаются такие разделы, как: а) общие положения; б) требования к порядку исполнения государственной функции; в) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме; г) порядок и формы контроля за исполнением государственной функции; д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего государственную функцию, а также их должностных лиц.

Вся деятельность по рассмотрению обращений граждан находится в поле постоянного внимания государства. Контроль за ис-

полнением обращений граждан является важной деятельностью, способствующей устранению причин и условий, порождающих обращения граждан, а также обеспечению законности и государственной дисциплины.

Контроль – важнейший вид обратной связи, при помощи которого субъекты власти получают информацию о фактическом состоянии дел, выполнении принятых решений. Контроль используется для повышения исполнительской дисциплины, оценки работы, предотвращения негативных процессов. Контрольная функция реализуется на всех стадиях производства по обращениям граждан. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки, подведомственность и полноту рассмотрения обращения, объективность и всесторонность проверки фактов, изложенных в обращении, законность принятого по обращению решения и др.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору. Начальники управлений (департаментов, отделов), работающих с обращениями, еженедельно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

На «особый контроль» ставятся обращения граждан, направленные Администрацией Президента РФ, Аппаратом Правительства РФ, членами Совета Федерации Федерального Собрания РФ, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания РФ, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес.

Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращений граждан осуществляется при представлении исполнителем копии ответа заявителю по существу обращения, а также при представлении исполнителем письменной информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина.

Основаниями для постановки на «особый контроль» письменных обращений могут служить:

- содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;
- поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если обращение исходит от объединения граждан или обращение подписано большим количеством граждан);
- в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

Важной формой контроля исполнения обращений граждан являются анализ и мониторинг деятельности в данной сфере.

Например, в соответствии с Указом Президента РФ от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в целях обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, прогнозирования развития социально-экономических и общественно-политических процессов в Российской Федерации Администрация Президента РФ обеспечивает мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, мониторинг и анализ результатов рассмотрения общественных инициатив граждан Российской Федерации, размещенных на интернет-ресурсе «Российская общественная инициатива», а также анализ мер, принятых по таким обращениям и инициативам.

Действие Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» распространяется на отношения, связанные с обеспечением доступа заин-

тересованных лиц к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Действие данного закона распространяется в том числе на отношения, связанные с предоставлением государственными органами и органами местного самоуправления информации о своей деятельности по запросам редакций средств массовой информации, в части, не урегулированной законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

Следует учитывать, что действия данного нормативного акта не распространяются на:

- 1) отношения, связанные с обеспечением доступа к персональным данным, обработка которых осуществляется государственными органами и органами местного самоуправления;
- 2) порядок рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления обращений граждан;
- 3) порядок предоставления государственным органом, органом местного самоуправления в иные государственные органы, органы местного самоуправления информации о своей деятельности в связи с осуществлением указанными органами своих полномочий.

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Установленный указанным нормативным актом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан предусмотрена административная ответственность, установленная

ст. 5.59 КоАП РФ. Дела об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 5.59 КоАП РФ, возбуждаются прокурором (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ). Следовательно, заявление о привлечении конкретного должностного лица к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ потерпевшему необходимо подавать на имя соответствующего прокурора. Рассматриваются такие дела судьями (ст. 23.1 КоАП РФ). Пределы назначения наказания в виде штрафа за совершение указанного правонарушения составляют от 5 до 10 тыс. руб.

Кроме того, как следует из положений ст. 16 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», гражданин, права которого нарушены при рассмотрении его обращения, имеет право в судебном порядке потребовать возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

1.2. Формы и виды обращений граждан

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

Обращения граждан могут быть в устной, письменной форме, а также в форме электронного документа. В последних двух формах различают следующие виды обращений:

1) *предложение* – рекомендация по совершенствованию законов (иных НПА), деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2) *заявление* – просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод гражданина (или других лиц), либо сообщение о нарушении законов (иных НПА), недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности;

3) *жалоба* – просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина (или других лиц).

В письменном обращении или обращении в форме электронного документа гражданин указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, либо Ф. И. О. или должность лица, к которому он обращается;

2) свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

Также необходимо проставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прикладываются документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме.

На официальных сайтах государственных органов и органов местного самоуправления содержится информация в отношении организации работы с обращениями граждан. В частности, указывается порядок направления гражданами обращений, получения информации по вопросам их рассмотрения, а также порядок организации и проведения личного приема граждан. Кроме того, обращение возможно направить путем заполнения специальной формы на официальном сайте указанных органов (например, на сайте Росреестра, ФНС России).

По общему правилу письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу. Однако если, например, к их компетенции не относится решение вопросов, поставленных в обращении, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется компетентному органу или должностному лицу с уведомлением обратившегося лица о переадресации обращения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан

Любое обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

1) если обращение касается обжалования судебного решения, то оно возвращается гражданину в течение семи дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

2) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то возможно оставление обращения без ответа по существу и сообщение гражданину о недопустимости злоупотребления правом;

3) если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения (при условии, что его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

4) если текст письменного обращения не позволяет определить его суть, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, о чем сообщается гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения;

5) если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то в отношении такого обращения может быть принято решение о его безосновательности и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем он уведомляется;

6) если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте соответствующего органа, гражданину в течение семи дней со дня регистрации его обращения сообщается электронный адрес указанного сайта (при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается);

7) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то гражданину сообщается о невозможности предоставления в связи с этим ответа.

Если причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Кроме того, в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается. Однако если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующие правоохранительные органы.

2. ФЕДЕРАЛЬНОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (извлечение)

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статья 3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Федеральным законом.

Статья 4. Основные термины, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или

должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Статья 5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании

обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Статья 6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Статья 7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме элек-

тронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Статья 8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня

регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Статья 9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

Статья 10. Рассмотрение обращения

1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Статья 11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномо-

ченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Статья 12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 настоящей статьи.

1.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возмож-

ных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Статья 13. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Статья 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Государственные органы, органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Статья 15. Ответственность за нарушение настоящего Федерального закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Статья 16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (извлечение)

Статья 5.59. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, за исключением случаев, предусмотренных статьями 5.39, 5.63 настоящего Кодекса, влечет наложение административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Статья 13.27. Нарушение требований к организации доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и ее размещению в сети «Интернет»

1. Нарушение требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами государственных органов и органов местного самоуправления влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

2. Неразмещение в сети «Интернет» информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в случаях, если обязанность по размещению такой информации в сети «Интернет» установлена федеральным законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

Статья 13.28. Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Нарушение порядка предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, содержащей сведения, относящиеся к информации ограниченного доступа, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

2. Незаконное взимание платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления либо нарушение порядка взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в случаях, если федеральным законом такая плата установлена, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

**Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1
«О прокуратуре Российской Федерации» (извлечение)**

Статья 10. Рассмотрение и разрешение в органах прокуратуры заявлений, жалоб и иных обращений

1. В органах прокуратуры в соответствии с их полномочиями разрешаются заявления, жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении законов. Решение, принятое прокурором,

не препятствует обращению лица за защитой своих прав в суд. Решение по жалобе на приговор, решение, определение и постановление суда может быть обжаловано только вышестоящему прокурору.

2. Поступающие в органы прокуратуры заявления и жалобы, иные обращения рассматриваются в порядке и сроки, которые установлены федеральным законодательством.

3. Ответ на заявление, жалобу и иное обращение должен быть мотивированным. Если в удовлетворении заявления или жалобы отказано, заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если такое предусмотрено законом.

4. Прокурор в установленном законом порядке принимает меры по привлечению к ответственности лиц, совершивших правонарушения.

5. Запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.

Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» (извлечение)

Статья 12. Обязанности полиции

1. На полицию возлагаются следующие обязанности:

1) принимать и регистрировать (в том числе в электронной форме) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях; выдавать заявителям на основании личных обращений уведомления о приеме и регистрации их письменных заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях; осуществлять в соответствии с подведомственностью проверку заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях и принимать по таким заявлениям и сообщениям меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, информировать заявителей о ходе рассмотрения таких заявлений и сообщений в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, но не реже одного раза в месяц; передавать (направлять) заявления и сообщения о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях в государственные и муниципальные органы, организации или должностному лицу, к компетенции которых относится решение соот-

ветствующих вопросов, с уведомлением об этом в течение 24 часов заявителя; информировать соответствующие государственные и муниципальные органы, организации и должностных лиц этих органов и организаций о ставших известными полиции фактах, требующих их оперативного реагирования.

**Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ
«Об обеспечении доступа к информации о деятельности
государственных органов и органов местного
самоуправления» (извлечение)**

**Статья 1. Основные понятия, используемые в настоящем
Федеральном законе**

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

3) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

4) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа.

Статья 2. Сфера действия настоящего Федерального закона

5. Действие настоящего Федерального закона не распространяется на:

1) отношения, связанные с обеспечением доступа к персональным данным, обработка которых осуществляется государственными органами и органами местного самоуправления;

2) порядок рассмотрения государственными органами и органами местного самоуправления обращений граждан;

3) порядок предоставления государственным органом, органом местного самоуправления в иные государственные органы, органы местного самоуправления информации о своей деятельности в связи с осуществлением указанными органами своих полномочий.

Статья 6. Способы обеспечения доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

Доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления может обеспечиваться следующими способами:

б) предоставление пользователям информацией по их запросу информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

Статья 7. Форма предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

2. Форма предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления устанавливается настоящим Федеральным законом, Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Форма предоставления информации о деятельности государственных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления может устанавливаться также законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а в отношении информации о деятельности органов местного самоуправления – муниципальными правовыми актами. В случае, если форма предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления не установлена, она может определяться запросом пользователя информацией. При невозможности предоставления указанной информации в запрашиваемой форме информация предоставляется в том виде, в каком она имеется в государственном органе, органе местного самоуправления.

2.1. Общедоступная информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления предоставляется государственными органами и органами местного самоуправления неограниченному кругу лиц посредством ее размещения в сети «Интернет» в форме открытых данных.

3. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в устной форме предоставляется пользователям информацией во время приема. Указанная информация предоставляется также по телефонам справочных служб государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление.

4. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления может быть передана по сетям связи общего пользования. Правительство Российской Федерации определяет случаи, при которых доступ с использованием сети «Интернет» к информации, содержащейся в государственных и муниципальных информационных системах, предоставляется исключительно пользователям информации, прошедшим авторизацию в единой системе идентификации и аутентификации.

Статья 13. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая в сети «Интернет»

1. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, размещаемая указанными органами в сети «Интернет», в зависимости от сферы деятельности государственного органа, органа местного самоуправления содержит:

2) информацию о нормотворческой деятельности государственного органа, органа местного самоуправления, в том числе:

д) установленные формы обращений, заявлений и иных документов, принимаемых государственным органом, его территориальными органами, органом местного самоуправления к рассмотрению в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами;

9) информацию о работе государственного органа, органа местного самоуправления с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, в том числе:

а) порядок и время приема граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, порядок рассмотрения их обращений с указанием актов, регулирующих эту деятельность;

б) фамилию, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема лиц, указанных в подпункте «а» настоящего пункта, обеспечение рассмотрения их обращений, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

в) обзоры обращений лиц, указанных в подпункте «а» настоящего пункта, а также обобщенную информацию о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

Статья 18. Запрос информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Пользователь информацией имеет право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

3. При составлении запроса используется государственный язык Российской Федерации. Использование при составлении запроса в государственный орган или орган местного самоуправления республики в составе Российской Федерации государственного языка этой республики определяется законодательством данной республики. Возможность использования при составлении запроса в государственный орган субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления других языков народов Российской Федерации определяется законодательством субъекта Российской Федерации.

4. В случае поступления в государственный орган или орган местного самоуправления запроса, составленного на иностранном языке, этот запрос может быть рассмотрен в порядке, установленном соответствующим органом.

5. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления в государственный орган, орган местного самоуправления. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

6. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного настоящим Федеральным законом срока для ответа на запрос.

7. Если запрос не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые он направлен, то в течение семи дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае, если государственный орган или орган местного самоуправления не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

8. Государственные органы, органы местного самоуправления вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности указанных органов.

9. Требования настоящего Федерального закона к запросу в письменной форме и ответу на него применяются к запросу, поступившему в государственный орган, орган местного самоуправления по сети «Интернет», а также к ответу на такой запрос.

Статья 19. Порядок предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по запросу

1. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления по запросу предоставляется в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором в соответствии со статьей 20 настоящего Федерального закона содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес государственного органа или органа местного самоуправления, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

2. При ответе на запрос используется государственный язык Российской Федерации. Использование при ответе на запрос, поступивший в государственный орган или орган местного самоуправления республики в составе Российской Федерации, государственного языка этой республики определяется законодательством данной республики. Возможность использования при ответе на запрос, поступивший в государственный орган субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления, других языков народов Российской Федерации определяется законодательством субъекта Российской Федерации.

3. При запросе информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети «Интернет», в ответе на запрос государственный орган, орган местного самоуправления могут ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

4. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, государственный орган или орган местного самоуправления

обязан предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

5. Ответ на запрос подлежит обязательной регистрации государственным органом, органом местного самоуправления.

Статья 20. Основания, исключающие возможность предоставления информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления не предоставляется в случае, если:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

3) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые поступил запрос;

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

2. Основания, исключающие возможность предоставления информации о деятельности судов в Российской Федерации, устанавливаются Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации».

3. Государственный орган, орган местного самоуправления вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средстве массовой информации или размещена в сети «Интернет».

Статья 21. Информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, предоставляемая на бесплатной основе

Пользователю информацией предоставляется на бесплатной основе информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления:

- 1) передаваемая в устной форме;
- 2) размещаемая государственным органом, органом местного самоуправления в сети «Интернет», а также в отведенных для размещения информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления местах;
- 3) затрагивающая права и установленные законодательством Российской Федерации обязанности заинтересованного пользователя информацией;
- 4) иная установленная законом информация о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, а также иная установленная муниципальными правовыми актами информация о деятельности органов местного самоуправления.

Статья 22. Плата за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Плата за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления взимается в случае ее предоставления по запросу, если объем запрашиваемой и полученной информации превышает определенный Правительством Российской Федерации объем информации, предоставляемой на бесплатной основе. Порядок взимания платы устанавливается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, предусмотренном частью 1 настоящей статьи, пользователем информацией оплачиваются расходы на изготовление копий запрашиваемых документов и (или) материалов, а также расходы, связанные с их пересылкой по почте.

3. Средства, полученные в качестве платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, подлежат зачислению в соответствующие бюджеты бюджетной системы Российской Федерации.

4. Государственный орган или орган местного самоуправления, предоставившие информацию, содержащую неточные сведения, обязан безвозмездно по письменному заявлению пользователя информацией, которое должно быть мотивировано, устранить имеющиеся неточности.

Статья 23. Защита права на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления

1. Решения и действия (бездействие) государственных органов и органов местного самоуправления, их должностных лиц, нарушающие право на доступ к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, могут быть обжалованы в вышестоящий орган или вышестоящему должностному лицу либо в суд.

2. Если в результате неправомерного отказа в доступе к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, либо несвоевременного ее предоставления, либо предоставления заведомо недостоверной или не соответствующей содержанию запроса информации пользователю информацией были причинены убытки, такие убытки подлежат возмещению в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (извлечение)

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе

Для целей настоящего Федерального закона используются следующие основные понятия:

3) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 настоящего Федерального закона, или в организации, указанные в пункте 5 настоящей статьи, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном статьей 15.1 настоящего Федерального закона, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

11) жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных

прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим либо организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

Статья 5. Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

3) получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;

5) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

Статья 6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

1. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны:

2) обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

Статья 11.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

Статья 11.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона. Жалобы на решения

и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуника-

ционной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 настоящего Федерального закона и настоящей статьи не применяются.

3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных

гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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.

7. 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 или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства

и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

8.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Статья 15.1. Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя

1. Многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее – комплексный запрос). В этом случае многофункциональный центр для обеспечения получения заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

2. Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление многофункциональным центром от его имени действий, необходимых для их предоставления.

3. При приеме комплексного запроса у заявителя работники многофункционального центра обязаны проинформировать его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

4. Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, и получаемые в организациях, указанных в части 2 статьи 1 настоящего Федерального закона, в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, заявитель подает в многофункциональный центр одновременно с комплексным запросом самостоятельно.

5. Примерная форма комплексного запроса, а также порядок хранения многофункциональным центром комплексного запроса определяется уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

6. Направление многофункциональным центром заявлений, а также указанных в части 4 настоящей статьи документов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

7. В случае, если для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены многофункциональным центром только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации соответствующим органом, предоставляющим государственные услуги, органом, предоставляющим муниципальные услуги.

8. Получение многофункциональным центром отказа в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, не является основанием для прекращения получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если услуга, в предоставлении которой отказано, необходима для предоставления иных государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос.

9. Многофункциональный центр обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных многофункциональным центром в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Многофункциональный центр обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в многофункциональный центр последнего из таких документов.

10. Заявитель имеет право обратиться в многофункциональный центр в целях получения информации о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется многофункциональным центром: 1) в ходе личного приема заявителя; 2) по телефону; 3) по электронной почте.

11. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр с запросом о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, многофункциональный центр обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

12. В случае поступления в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления интересующей заявителя конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, многофункциональный центр обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр.

13. Перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса, утверждается актом Правительства Российской Федерации. Перечни государственных услуг субъектов Российской Федерации, муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утверждаются:

1) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

2) муниципальным правовым актом – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

14. На основе указанных в части 13 настоящей статьи перечней государственных и муниципальных услуг нормативным правовым

актом субъекта Российской Федерации и муниципальным правовым актом соответственно могут утверждаться типовые составы взаимосвязанных услуг для предоставления их заявителям по соответствующему комплексному запросу, а также порядок организации их предоставления в многофункциональном центре. Утверждение данных типовых составов взаимосвязанных услуг не исключает право заявителя обратиться в рамках соответствующего комплексного запроса за получением иных государственных и муниципальных услуг, не включенных в указанные типовые составы взаимосвязанных услуг.

Статья 16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

1. Многофункциональные центры осуществляют:

1) прием запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, а также прием комплексных запросов;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.1) составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

6.1) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу

заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

7.1) прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

1.1. В целях повышения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», для реализации функций, установленных настоящей статьей, уполномоченный многофункциональный центр вправе привлекать иные организации. Случаи и порядок привлечения указанных организаций, порядок их взаимодействия с уполномоченным многофункциональным центром, перечень функций, к реализации которых привлекается организация, а также требования к указанным организациям устанавливаются правилами организации деятельности уполномоченных многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

1.2. Организации, указанные в части 1.1 настоящей статьи, обязаны сообщить заявителю о том, что предоставленные им документы, необходимые для получения государственной или муниципальной услуги, будут переданы в уполномоченный многофункциональный центр, а также сообщить заявителю по его просьбе информацию, предусмотренную частью 7 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами госу-

дарственных внебюджетных фондов), нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации (для государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в том числе переданных им для осуществления полномочий Российской Федерации), муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий) на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной 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 или муниципальной услуги.

2. При реализации своих функций многофункциональные центры вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

3. При реализации своих функций многофункциональные центры и организации, указанные в части 1.1 настоящей статьи, не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги применяется в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 настоящей статьи.

4. При реализации своих функций в соответствии с соглашением о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения

по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

2.1) при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

5. Многофункциональный центр, его работники, организации, указанные в части 1.1 настоящей статьи, и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

1.1) за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

5.1. Работники многофункциональных центров при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных частями 1 и 1.3 настоящей статьи, а также статьей 15.1 настоящего Федерального закона, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

6. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в части 1.1 настоящей статьи, и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в части 1.1 настоящей статьи, регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (извлечение)

Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей

1. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

2. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления (в субъектах Российской Федерации – городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе с использованием официального сайта органа местного самоуправления в случае, если это предусмотрено законами субъектов Российской Федерации – городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом.

**Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников,**

а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (вместе с «Правилами 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников») (извлечение)

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомερных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности (далее – государственные корпорации), и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации), и их работников, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональные центры) и их работников при предоставлении государственных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Жалоба подается в федеральный орган исполнительной власти (его территориальный орган), орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (его территориальный орган), государственную корпорацию (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), привлекаемую организацию, многофункциональный центр, предоставляющие государственные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) федерального органа исполнительной власти (его территориального органа), должностных лиц государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (его территориального органа), государственной корпорации также можно подать в вышестоящие орган или организацию (при их наличии) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, привлекаемой организации также можно подать учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации на рассмотрение жалобы, 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 федерального государственного служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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 случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящих Правил);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, многофункционального

центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. 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);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (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, многофункциональным центром, привлекаемой организацией 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

в) 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 (бездействия) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 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.

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 федеральных государственных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке под-

чиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

Жалоба рассматривается многофункциональным центром или привлекаемой организацией, предоставившими государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, привлекаемой организации, ее работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра или привлекаемой организации жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственные услуги, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные услуги, многофункциональном центре, уполномоченной привлекаемой организации, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются и заяви-

тель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, привлекаемых организаций и их работников, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) государственной корпорации и ее должностных лиц, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченные на ее рассмотрение федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, привлекаемую организацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и указанными органами и организациями (далее – соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченных на ее рассмотрение федеральном органе исполнительной власти, органе государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, привлекаемой организации.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, работника в исправлении допущенных 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) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме, в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

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

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил.

13. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональные центры, привлекаемые организации, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо федеральных государственных служащих, многофункциональных центров, привлекаемых организаций, их должностных лиц, работников, 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;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю многофункционального центра отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

15. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональ-

ным центром, привлекаемой организацией, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника, привлекаемой организации, ее работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) 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, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра 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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 6 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, привлекаемой организации, учредителя многофункционального центра, 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, работнике, 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 государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником привлекаемой организации.

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, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы привлекаемой организации, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника привлекаемой организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра отказывают 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 Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

21(1). Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, привлекаемая организация, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Закон Саратовской области от 31.07.2018 № 73 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» (извлечение)

Статья 1. Сфера применения настоящего Закона

1. Настоящий Закон распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственными органами Саратовской области, органами местного самоуправления в Саратовской области (далее соответственно – обращения граждан, государственные органы, органы местного самоуправления), осуществляющими публично значимые функции государственными учреждениями Саратовской области, муниципальными учреждениями, государственными и муниципальными организациями (далее – организации) и их должностными лицами.

2. Действие настоящего Закона распространяется на все виды обращений граждан, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3. Установленный настоящим Законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Статья 2. Дополнительные гарантии права гражданина при приеме и регистрации обращения

1. Гражданин вправе получить в государственном органе, органе местного самоуправления, организации, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

2. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного телефона государственного органа, органа местного самоуправления, организации, принявших обращение.

Статья 3. Дополнительная гарантия права гражданина на получение документов, приложенных к обращению

В случае, если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом государственный орган, орган местного самоуправления, организация для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

Статья 4. Дополнительные гарантии права гражданина на получение ответа на обращение

1. В соответствии с федеральным законодательством ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

2. Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

Статья 5. Дополнительные гарантии права граждан при рассмотрении коллективного обращения

1. По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

2. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное

обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Статья 6. Дополнительные гарантии права граждан на личный прием

1. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах должна быть доступной для граждан и размещаться при входе в здание (помещение) или в фойе здания, в котором располагается государственный орган, орган местного самоуправления, организация, а также на официальном сайте органа, организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

2. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

3. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I-III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;
- 7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

Статья 7. Особенности регистрации отдельных обращений граждан

Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в государственном органе, органе местного самоуправления, организации или должностным лицом.

Статья 8. Ответственность за нарушение настоящего Закона

Лица, виновные в нарушении настоящего Закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Постановление Губернатора Саратовской области от 26.10.2016 № 388 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области» (извлечение)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в Правительстве области и органах исполнительной власти области.

1.2. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Саратовской области от 19 ноября 2012 года № 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».

II. Прием, регистрация и направление на рассмотрение поступивших обращений в письменной форме

2.1. Обращение может быть доставлено в Правительство области и (или) орган исполнительной власти области непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, через почтовые ящики «Письмо Губернатору», по факсу, посредством электронной приемной на официальном портале Правительства области и сайтах органов исполнительной власти области.

2.2. Сотрудник органа исполнительной власти области, ответственный за работу с обращениями граждан, (далее – сотрудник органа) осуществляет первичную обработку обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином или его представителем, при которой:

проверяет правильность адресации и доставки обращения, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращает на почту невскрытыми;

прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт;

регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения (кроме поздравительных телеграмм) ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником органа, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится штамп с датой поступления и указанием занимаемой должности, фамилии и инициалов сотрудника органа, принявшего обращение.

2.5. Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной Правительства области, органа исполнительной власти области, а также на адрес электронной почты органа исполнительной власти области в форме электронного документа, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

2.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

Губернатора области, вскрываются в управлении по работе с обращениями граждан Правительства области (далее – Управление) начальником Управления или лицом, его замещающим;

руководителей органов исполнительной власти области, вскрываются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими лицами по их поручению.

В случае, если обращения, поступившие с пометкой «лично», не содержат личной информации, а в нем ставятся вопросы, требующие официальных ответов, то они передаются сотрудникам органов для регистрации.

2.7. Обращения, поступившие в Управление на имя должностного лица или в адрес органа исполнительной власти области, передаются на рассмотрение указанному в обращении должностному лицу или руководителю указанного в обращении органа исполнительной власти области, уведомление заявителю о направлении его обращения не направляется.

2.12. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в орган исполнительной власти области.

2.15. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем органа исполнительной власти области, в который поступило обращение, или лицом, его замещающим, с учетом следующих особенностей:

обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение в структурные подразделения органа исполнительной власти области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов, в том числе с контролем, с выездом на место (при необходимости), для встречи с заявителем;

в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органа исполнительной власти области или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным законом направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.16. Обращения граждан, поступившие в Управление, направляются на рассмотрение членам Правительства области, в органы исполнительной власти области и органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией поставленного в обращении вопроса.

Обращения, поступившие в Управление из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации и других федеральных органов государственной власти, адресованные Губернатору области и в Правительство области, поставленные на контроль в Управлении, направляются Губернатору области или членам Правительства области в соответствии с их компетенцией по решению поставленных вопросов.

Обращения граждан, поступившие в Управление от руководителей общественных приемных Губернатора области в муниципальных районах и городских округах области, регистрируются в соответствии с настоящим Положением.

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в органах исполнительной власти области осуществляется руководителем органа исполнительной власти области, уполномоченными лицами органа исполнительной власти области при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

Регистрация устного обращения осуществляется сотрудником органа в автоматизированной системе или журнале (обязательными к заполнению полями являются: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон заявителя и краткое содержание вопроса).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют

дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в автоматизированной системе (журнале) и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2. В ходе проведения личного приема сотрудником органа (уполномоченным лицом), в случае необходимости, осуществляется запись гражданина на личный прием к руководителю органа исполнителю власти области.

Запись граждан на личный прием, проводимый руководителями органов исполнительной власти области и уполномоченными на то лицами непосредственно в органе исполнительной власти области, осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан.

3.3. Личный прием граждан членами Правительства области в Управлении проводится:

в соответствии с утвержденным Губернатором области графиком личного приема граждан (публикуется в средствах массовой информации области, размещается на официальном портале Правительства области, на информационных стендах Управления);

по предварительной записи, которая прекращается за два дня до приема граждан. Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с членом Правительства области, проводящим прием граждан.

По согласованию с министром области – руководителем аппарата Губернатора области допускается замена лица, проводящего личный прием, изменение даты, времени проведения приема граждан.

3.4. Прием граждан уполномоченным лицом осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке и на внеочередной личный прием, предусмотренных Законом Саратовской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления».

3.5. Личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи проводится Губернатором области, вице-губернатором области,

первым заместителем Председателя Правительства области, заместителями Председателя Правительства области.

Запись на личный прием граждан в режиме видео-конференц-связи осуществляется сотрудником Управления.

По итогам личного приема граждан в режиме видео-конференц-связи в карточке личного приема гражданина должна быть отражена резолюция ведущего прием с указанием Ф. И. О. исполнителя и сроком исполнения поручения (при необходимости).

По результатам проведения приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

3.6. Тематические приемы граждан в Управлении проводятся уполномоченными лицами органов исполнительной власти области в соответствии с компетенцией и графиком тематических приемов, утвержденным Губернатором области по заранее определенным вопросам.

Запись граждан на тематический прием проводится сотрудником Управления в день проведения тематического приема в порядке очередности при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

При осуществлении записи на прием сотрудником Управления заполняется карточка личного приема гражданина.

По результатам проведения тематического приема сведения, содержащиеся в регистрационной карточке, заносятся в автоматизированную систему.

3.7. Должностными лицами органов исполнительной власти области проводятся выездные приемы граждан в закрепленных муниципальных районах и городских округах области.

Организация и проведение выездных приемов граждан обеспечивается секретариатами вице-губернатора области, первого заместителя Председателя Правительства области, заместителей Председателя Правительства области, органами исполнительной власти области.

По результатам проведения выездного приема информация направляется министру области – руководителю аппарата Губернатора области.

IV. Прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону

4.1. В Правительстве области для работы с устными обращениями граждан организованы и осуществляют свою деятельность

«Телефон доверия Губернатора», сетевой справочный телефонный узел Правительства области (далее – ССТУ), «прямые линии» органов исполнительной власти области (далее – телефоны органов исполнительной власти области).

4.2. Организацию работы с устными обращениями граждан, поступившими на «Телефон доверия Губернатора» и ССТУ, осуществляет Управление.

4.3. Прием обращений граждан по «Телефону доверия Губернатора» и ССТУ осуществляется уполномоченным сотрудником Управления в рабочие дни: с понедельника по четверг – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00, в пятницу и предпраздничные дни – с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00.

Обращения граждан, поступившие на «Телефон доверия Губернатора» и ССТУ, регистрируются в автоматизированной системе.

4.4. По обращениям, поступившим на «Телефон доверия Губернатора», гражданам даются разъяснения сотрудником Управления.

В случае необходимости проведения проверки изложенных заявителем фактов обращения направляются на рассмотрение в соответствии с компетенцией в государственные органы, органы местного самоуправления для принятия мер и информирования граждан по решению вопросов.

4.5. Прием обращений граждан, поступивших на телефоны органов исполнительной власти области, осуществляется сотрудниками органов, ответственными за работу с обращениями граждан, в соответствии с режимом работы органа исполнительной власти области.

Регистрация обращений граждан, поступивших по телефонам органов исполнительной власти области в рабочее время, осуществляется до конца текущего рабочего дня.

Обращения, поступившие по телефонам органов исполнительной власти области, по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию органа исполнительной власти области, направляются в иные органы в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

4.6. При поступлении телефонного звонка сотрудник органа и сотрудник Управления:

сообщает заявителю, что он обратился на «Телефон доверия Губернатора», ССТУ, телефон «прямой линии» органа исполнительной власти области; вежливо, в корректной форме просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный

телефон, социальный статус и наличие льгот. Просит изложить вопрос, проблему, поставленную в обращении;

вносит краткое содержание обращения в автоматизированную систему (журнал);

регистрирует обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в случае направления обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией в иные государственные органы и органы местного самоуправления сотрудник органа представляет для подписи руководителю органа исполнительной власти области или лицу, его замещающему, сопроводительный документ с кратким содержанием устного обращения и уведомление заявителю.

V. Рассмотрение обращений в Правительстве области и органах исполнительной власти области

5.1. Обращение, поступившее в Правительство области, иной орган исполнительной власти области подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Поступившее обращение рассматривается в органе исполнительной власти области, должностными лицами, а также начальником Управления в соответствии с их компетенцией.

По поступившему обращению руководителем органа исполнительной власти области или лицом, его замещающим, даются поручения исполнителям, которые должны содержать их фамилии и инициалы, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручения могут состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение, поступившее в Правительство области, орган исполнительной власти области, рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

Обращение с резолюцией Губернатора области «незамедлительно», «немедленно», «срочно», «весьма срочно» исполняется в течение 3 рабочих дней, «оперативно» – в течение 7 дней, «в кратчай-

ший срок», «в возможно короткий срок» – в течение 10 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

6.2. Запросы Саратовской областной Думы и запросы депутатов Саратовской областной Думы по обращениям граждан рассматриваются не позднее 15 календарных дней со дня получения запроса либо иные сроки, указанные в запросах. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, в адрес которого направлен запрос областной Думы или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Если депутатский запрос направлен Губернатору области, то ответ на него должен быть дан в течение 30 календарных дней со дня его получения. Информационная справка и ответ заявителю, по обращению которого направлен депутатский запрос, подписывается должностным лицом в соответствии с поручением Губернатора области.

6.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона, принимается руководителем органа исполнительной власти области, должностным лицом на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения вице-губернатором области, первым заместителем Председателя Правительства области, заместителем Председателя Правительства области, уведомление заявителю направляет руководитель соответствующего секретариата.

VII. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

7.1. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.2. Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88.

7.3. Ответы подписываются руководителем органа исполнительной власти области, рассмотревшим обращение, либо иным уполномоченным на то лицом.

7.4. Подлинники обращений граждан, поступивших из федеральных органов государственной власти, возвращаются в указанные органы при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или просьбы об этом в сопроводительных документах.

7.5. По итогам рассмотрения обращения, поставленного на контроль в Управлении, материалы, относящиеся к его рассмотрению, передаются в Управление по акту приема-передачи в следующем порядке:

- по обращениям граждан, поставленным на контроль Губернатором области – регистрационная карточка с резолюцией Губернатора области, оригинал ответа Губернатору области, копия ответа заявителю, оригинал обращения;

- по обращениям граждан, поставленным на контроль в федеральных органах государственной власти (за исключением депутатских запросов) – копии ответов заявителю и в федеральный орган государственной власти, оригинал обращения;

- по иным обращениям, поставленным на контроль в Управлении – копия ответа заявителю (если иное не указано в сопроводительном документе Управления), оригинал обращения.

При направлении ответа заявителю по адресу электронной почты необходимо наличие подтверждения об отправке (скриншот).

7.6. Обращение, поставленное на контроль в Управлении, может быть возвращено сотрудниками Управления в орган исполнительной власти области для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям. Обращение в этом случае с контроля не снимается.

7.7. Документы по обращениям граждан, поставленным на контроль в Управлении, принимаются в отделе контроля и документационного обеспечения Управления по акту приема-передачи документов с учетом следующих требований:

- ответы, представленные до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля в этот же день;

- ответы, представленные после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день;

- в пятницу и предпраздничные дни ответы для снятия с контроля принимаются до 14.00 часов, документы, представленные после

указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

7.8. Ответы на обращения, не поставленные на контроль в Управлении, в Управление не передаются. Контроль исполнения указанных документов осуществляет орган исполнительной власти области, в который данное обращение направлено на рассмотрение.

7.9. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденной постановлением Губернатора Саратовской области от 1 июня 2006 года № 88.

VIII. Контроль за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

8.1. Работа в органах исполнительной власти области с обращениями, поставленными на контроль в Управлении, осуществляется в соответствии с Положением о контроле исполнения документов по обращениям граждан в органах исполнительной власти Саратовской области, утвержденным постановлением Губернатора Саратовской области от 16 января 2015 года № 6.

Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в сроки, установленные Федеральным законом, включая процедуру передачи документов в организацию связи для направления ответа заявителю до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в органах исполнительной власти области осуществляет исполнитель документа, а также сотрудник органа, ответственный за работу с обращениями граждан.

Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений исполнителями осуществляется руководителями органов исполнительной власти области.

8.3. Сотрудники органов исполнительной власти области, рассматривающие обращения, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также за своевременное и качественное решение поставленных вопросов или разъяснение по существу вопросов.

8.4. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

8.5. В случае утраты исполнителем обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется министр области – руководитель аппарата Губернатора области.

Постановление Правительства Саратовской области от 19.04.2018 № 208-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, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников» (извлечение)

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, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), его работников 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, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников (далее – Особенности).

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, (далее – орган, предоставляющий государственную ус-

лугу) подается руководителю органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в министерство экономического развития области, являющееся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, 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), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. При подаче через многофункциональный центр жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, руководителя, государ-

ственных гражданских служащих многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти области 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.

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

5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 7 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.

6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа исполнительной власти области, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего указанного органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

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, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представ-

лены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. 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);

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.

8. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 2 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 исполнительной власти области.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги органом исполнительной власти области, срока предоставления государственной или муниципальной услуги многофункциональным центром, работником многофункционального центра. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра,

работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействии) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

д) отказ в предоставлении государственной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, отказ в предоставлении государственной услуги или муниципальной услуги многофункциональным центром, работником многофункционального центра, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействии) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Саратовской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи

7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10. В органах, предоставляющих государственные услуги, многофункциональном центре, предоставляющем государственные и муниципальные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной власти области в соответствии с пунктом 2 настоящих Особенности.

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

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных и муниципальных 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 гражд-

данских служащих органов, предоставляющих государственные услуги, многофункционального центра, его работников, 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;

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

13. Жалоба, поступившая для рассмотрения в орган, предоставляющий государственную услугу, учредителю многофункционального центра, в многофункциональный центр 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, многофункционального центра 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.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11. Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги (комплекса услуг), не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. 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 посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется также посредством системы досудебного обжалования.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых

органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, учредителя многофункционального центра, многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – 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 (последнее – 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.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственные услуги, должностным лицом учредителя многофункционального центра, должностным лицом многофункционального центра.

18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственные услуги, учредитель многофункционального центра, многофункциональный центр 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.

Список литературы

Нормативно-правовые акты¹

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2. Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 № 21-ФЗ (в ред. от 27.12.2018 № 562-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2015. – № 10. – Ст. 1391.

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (в ред. от 23.04.2019 № 64-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 1.

4. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» (в ред. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 7. – Ст. 900.

5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2010. – № 31. – Ст. 4179.

6. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (в ред. 28.12.2017 № 423-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2009. – № 7. – Ст. 776.

7. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. 27.12.2018 № 528-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 19. – Ст. 2060.

8. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» (в ред. от 27.12.2018 № 536-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 1995. – № 47. – Ст. 4472.

9. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 18.03.2019 № 38-ФЗ) // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 15. – Ст. 766.

10. Указ Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» // Собрание законодательства РФ. – 2017. – № 17. – Ст. 2545.

¹ Представленный список нормативно-правовых актов не претендует на исчерпывающую полноту, нормативно-правовые акты приведены выборочно.

11. Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 № 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”, и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (в ред. от 13.06.2018 № 676) (вместе с «Правилами 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников») // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 35. – Ст. 4829.

12. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (в ред. от 03.11.2018 № 1307) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – № 22. – Ст. 3169.

13. Постановление Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (в ред. от 10.07.2017 № 813) // Собрание законодательства РФ. – 2005. – № 31. – Ст. 3233.

14. Приказ Минпросвещения России от 18.03.2019 № 122 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

15. Приказ Минфина России от 25.12.2018 № 3248 «Об утверждении Порядка организации работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства финансов Российской Федерации» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

16. Приказ Роспатента от 23.11.2016 № 324/Л «Об утверждении Инструкции по рассмотрению обращений граждан в Федеральной службе по интеллектуальной собственности» (в ред. от 21.05.2018 № 105/Л) (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

17. Приказ Генпрокуратуры России от 11.05.2016 № 276 «Об утверждении Регламента Генеральной прокуратуры Российской Федерации» (в ред. от 26.12.2018 № 855) // Законность. – 2016. – № 8.

18. Приказ ФАДН России от 11.03.2016 № 37 «Об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей» (вместе с «Инструкцией об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей») // Российская газета. – 2016. – № 117.

19. Приказ ФСС РФ от 13.01.2016 № 11 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Фонде социального страхования Российской Федерации» // Российская газета. – 2016. – № 43.

20. Приказ Росприроднадзора от 19.10.2015 № 832 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Федеральной службе по надзору в сфере природопользования и о внесении изменения в Регламент Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, утвержденный приказом Росприроднадзора от 29 июня 2007 г. № 191» (в ред. от 15.01.2018 № 17) // Российская газета. – 2015. – № 259.

21. Приказ Росреестра от 26.08.2015 № П/450 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями и личного приема граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2015. – № 46.

22. Приказ Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации» // Российская газета. – 2015. – № 43.

23. Приказ МЧС России от 31.03.2015 № 145 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в системе Министерства

Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (в ред. от 22.10.2018 № 465) // Российская газета. – 2015. – № 105.

24. Приказ Роскомнадзора от 10.02.2015 № 13 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

25. Приказ Минтруда России от 04.02.2015 № 60н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации» (в ред. от 02.02.2018 № 50н) // Российская газета. – 2015. – № 77.

26. Приказ Министра обороны РФ от 10.01.2015 № 1 «Об утверждении Регламента Министерства обороны Российской Федерации» (в ред. от 26.04.2018 № 232) (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

27. Приказ МВД России от 29.08.2014 № 736 «Об утверждении Инструкции о порядке приема, регистрации и разрешения в территориальных органах Министерства внутренних дел Российской Федерации заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях» (в ред. от 07.11.2018 № 741) // Российская газета. – 2014. – № 260.

28. Приказ ФТС России от 30.06.2014 № 1240 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в ФТС России и таможенных органах Российской Федерации» // Таможенные ведомости. – 2014. – № 12.

29. Приказ Минстроя России от 20.03.2014 № 107/пр «Об утверждении Регламента Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации» // Российская газета. – 2014. – № 102.

30. Приказ Россвязи от 26.02.2014 № 39 «Об организации работы с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи» (вместе с «Инструкцией по работе с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи») // Российская газета. – 2014. – № 106.

31. Приказ ФНС России от 17.02.2014 № ММВ-7-7/53@ «Об утверждении Регламента Федеральной налоговой службы» (в ред. от 10.05.2017 № ММВ-7-7/346@) // Российская газета. – 2014. – № 124.

32. Приказ Роспотребнадзора от 20.01.2014 № 28 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и объединений граждан, в том числе юридических лиц, приема граждан в Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (в ред. от 28.06.2017 № 480) // Российская газета. – 2014. – № 118.

33. Приказ МВД России от 12.09.2013 № 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации» (в ред. от 01.12.2016 № 770) // Российская газета. – 2014. – № 9.

34. Приказ ФСБ России от 30.08.2013 № 463 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в органах Федеральной службы безопасности» // Российская газета. – 2013. – № 273.

35. Приказ Ростехнадзора от 20.08.2013 № 366 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору» (в ред. от 10.05.2017 № 153) (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

36. Приказ Генпрокуратуры России от 30.01.2013 № 45 «Об утверждении и введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в органах прокуратуры Российской Федерации» (в ред. от 21.09.2018 № 600) // Законность. – 2013. – № 4.

37. Приказ Минспорта России от 24.09.2012 № 250 «Об утверждении Регламента Министерства спорта Российской Федерации» // Российская газета. – 2013. – № 18.

38. Приказ ФАС России от 07.09.2012 № 571 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации приема граждан, обеспечению своевременного рассмотрения обращений граждан, принятию решений и направлению ответов в установленный срок в территориальных органах Федеральной антимонопольной службы (ФАС России)» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

39. Приказ ФССП России от 29.05.2012 № 256 «Об утверждении Регламента Федеральной службы судебных приставов» (в ред. от 29.01.2018 № 41) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. – № 38.

40. Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации (утверждена распоряжением СФ ФС РФ от 23.06.2011 № 189рп-СФ) (в ред. от 16.04.2015 № 57рп-СФ) // Парламентская газета. – 2011. – № 34.

41. Приказ Ростуризма от 20.08.2009 № 190 «Об утверждении Регламента Федерального агентства по туризму» (в ред. от 05.10.2011 № 288) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2009. – № 50.

42. Постановление Правления ПФ РФ от 02.11.2007 № 275п «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей в Исполнительной дирекции ПФР и Ревизионной комиссии ПФР и Положения об организации приема граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации» (в ред. от 25.05.2011 № 156п) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2008. – № 10.

43. Закон Саратовской области от 31.07.2018 № 73 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

44. Постановление Правительства Саратовской области от 19.04.2018 № 208-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, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

45. Постановление Губернатора Саратовской области от 26.10.2016 № 388 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в Правительстве Саратовской области» (документ опубликован не был) // СПС «КонсультантПлюс».

Иная литература

1. *Агапов А.Б.* Юрисдикционная деятельность, обусловленная рассмотрением обращений граждан // Административное право и процесс. – 2018. – № 9. – С. 29–40.

2. *Афанасьев К.К.* Роль обращений граждан в демократическом государстве // Актуальные проблемы права: теория и практика. – 2017. – № 40. – С. 43–55.

3. *Барышников М.В.* Отдельные аспекты рассмотрения обращений граждан сотрудниками полиции // Наука и практика. – 2015. – № 2. – С. 19–22.

4. *Винокуров В.А.* Реализация права гражданина Российской Федерации на обращение: проблемы и перспективы // Юридическая мысль. – 2016. – № 3. – С. 74–79.

5. *Воробьев С.Д.* Надзор за исполнением законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц // Законность. – 2016. – № 4. – С. 3–6.

6. *Гольяпина И.Ю.* О совершенствовании законодательства об обращениях граждан // Юридический вестник ДГУ. – 2015. – Т. 13. – № 1. – С. 115–120.

7. *Греков М.Л., Гайдаш Т.И.* Проблемы рассмотрения обращений в местах лишения свободы // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2017. – № 11. – С. 87–90.

8. *Гришаков А.Г., Прибытко Ю.А.* Деятельность участкового уполномоченного полиции по рассмотрению интернет-обращений граждан // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями. – 2017. – № 15-1. – С. 169–171.

9. *Гущев М.Е., Ильин И.В.* Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан коммерческими организациями // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. – 2017. – № 1. – С. 117–121.

10. *Евстратова Т.А.* Организация работы с обращениями граждан в органы государственной власти: пути совершенствования // Социальная политика и социология. – 2017. – Т. 16. – № 4. – С. 68–75.

11. *Залюкова Г.И.* Практика применения ст. 5.59 КоАП РФ // Законность. – 2015. – № 12. – С. 37–38.

12. *Зверев А.В., Скорая О.В.* Об административной ответственности за нарушение законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан // Административное право и процесс. – 2017. – № 4. – С. 34–37.

13. *Иванова Н.В., Петрова С.А.* Актуальные вопросы обращения граждан Российской Федерации в органы государственной власти // Вестник Международного института рынка. – 2016. – № 1. – С. 127–136.

14. *Ильиных А.В., Ильиных К.Ю.* Виды административной ответственности за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан // Основные тенденции государственного и общественного развития России: история и современность. – 2017. – № 1. – С. 114–121.

15. *Ильиных А.В., Ильиных К.Ю.* Некоторые вопросы судебной практики по делам о привлечении к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // Общественные науки. – 2017. – № 3. – С. 331–343.

16. *Исламова Э.Р.* Актуальные вопросы привлечения к административной ответственности за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан // Вопросы российского и международного права. – 2017. – Т. 7. – № 10а. – С. 22–34.

17. *Израелян В.Б.* Административная ответственность государственных гражданских служащих за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // Вестник Университета Правительства Москвы. – 2018. – № 4. – С. 10–16.

18. *Калуцкий Н.Ю.* Административная ответственность за нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан // Криминалистика. – 2017. – № 2. – С. 114–117.

19. *Карасев А.Т., Савоськин А.В.* Законы субъектов Российской Федерации об обращениях граждан // Российский юридический журнал. – 2015. – № 1. – С. 48–54.

20. *Лысенко О.В., Пигина А.В., Владыко А.К.* Существенные недочеты закона о порядке рассмотрения обращений граждан и пути их решения // Экономика и социум. – 2015. – № 2-3. – С. 268–271.

21. *Маматов М.В., Маслов И.А.* Административная ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан // ВВ: Административное право и практика администрирования. – 2017. – № 4. – С. 35–49.

22. *Маркина Э.В., Сосновская Ю.Н.* Актуальные вопросы по порядку рассмотрения обращений граждан Российской Федерации с учетом Приказа МВД России от 12 сентября 2013 г. № 707 // Вестник Московского университета МВД России. – 2016. – № 5. – С. 178–182.

23. *Морукова А.А., Калинина С.В.* К вопросу о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной миграционной службе Российской Федерации // Миграционное право. – 2015. – № 1. – С. 15–17.

24. *Савоськин А.В.* «Обращения граждан» как правовая категория // Научный ежегодник Института философии и права УрО РАН. – 2017. – Т. 17. – № 3. С. 85–99.

25. *Савоськин А.В.* Виды и особенности обращений граждан в зависимости от субъекта волеизъявления // Административное и муниципальное право. 2015. – № 4. – С. 405–411.

26. *Савоськин А.В.* К вопросу об использовании термина «обращение» в российском законодательстве // Актуальные проблемы российского права. – 2015. – № 8. – С. 36–40.

27. *Савоськин А.В.* Муниципальные правовые акты об обращениях граждан: система и особенности // Государственная власть и местное самоуправление. – 2015. – № 3. – С. 48–53.

28. *Савоськин А.В.* Обращения граждан к Президенту РФ: конституционно-правовое исследование // Вестник Университета имени О. Е. Кутафина. – 2018. – № 6. – С. 97–104.

29. *Савоськин А.В.* Размышления о проблемах реализации конституционного права граждан обращаться лично // Конституционное и муниципальное право. – 2018. – № 10. – С. 33–37.

30. *Савоськин А.В.* Распространение законодательства о государственных (муниципальных) услугах на рассмотрение обращений граждан // Алтайский юридический вестник. – 2015. – № 1. – С. 31–35.

31. *Савоськин А.В.* Специализированные официальные сайты в сети Интернет для подачи обращений граждан // Административное и муниципальное право. – 2017. – № 2. – С. 84–94.

32. *Саврун Н.Д.* Защита прав граждан на обращения и информацию // Законность. – 2019. – № 2. – С. 3–5.

33. *Сашина А.В.* Обращения граждан как механизм реализации и защиты прав // Вопросы науки и образования. – 2019. – № 5. – С. 145–149.

34. *Скачкова Т.А.* Вопросы правового регулирования порядка подачи и рассмотрения коллективных обращений // Право и современные государства. – 2017. – № 4. – С. 39–46.

35. *Скобликов П.А.* Ответственность по ст. 5.59 КоАП РФ как способ предупреждения коррупции при рассмотрении обращений граждан: законодательство, правоприменительная практика и возможные пути усовершенствования // Российская юстиция. – 2019. – № 2. – С. 18–23.

36. *Солдатов А.П., Шапошников В.Л., Никулин А.И., Колениченко В.В.* Порядок рассмотрения обращений граждан в органах внутренних дел Российской Федерации. – Белгород: БЮИ МВД РФ, 2016.

37. Соловьев С.Г., Давыдова И.П. Обратная связь с потребителями муниципальных услуг: правовые вопросы теории и практики // Государственная власть и местное самоуправление. – 2018. – № 3. – С. 35–39.

38. Третьякович Е.В. Актуальные вопросы рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2018. – № 5-2. – С. 281–284.

39. Трофимова И.А. Правовое регулирование административных процедур по рассмотрению обращений граждан // Экономика, социология и право. – 2018. – № 10. – С. 24–28.

40. Трунина Е.В. К вопросу совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан в таможенных органах Российской Федерации // Административное и муниципальное право. – 2016. – № 12. – С. 964–968.

41. Фирсова А.В., Фирсова А.А. Прокурорская деятельность по обеспечению права на обращение // Законность. – 2015. – № 3. – С. 27–30.

42. Ханнанова Т.Р., Шарафутдинова Г.Ф. Проблемы рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления // Экономика и социум. – 2016. – № 1. – С. 938–941.

43. Хрумалова Ю.В. Новый способ контроля над рассмотрением обращений граждан и организаций // Актуальные вопросы экономики, управления и права: сборник научных трудов (ежегодник). – 2017. – № 2-3. – С. 23–36.

44. Чемерчева А.А. Проблемы правового регулирования процедуры обжалования итогов рассмотрения обращений граждан органами исполнительной власти Российской Федерации // Актуальные проблемы государства и права. – 2018. – Т. 2. – № 6. – С. 87–94.

45. Чередниченко Е.Е. Некоторые актуальные вопросы работы с обращениями граждан и организаций // Ученые записки. – 2018. – № 1. – С. 91–95.

46. Ширококов С.А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2016. – № 32. – С. 158–164.

47. Яковлев В.В., Машукова Т.А. Право граждан на обращение в контексте Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации // Сибирский юридический вестник. – 2016. – № 2. – С. 54–59.

48. Яковлев И.Д. Привлечение должностных лиц к административной ответственности по ст. 5.59 КоАП РФ // Законность. – 2018. – № 1. – С. 30–32.

Приложение



Рис. 1. Формы и способы подачи обращений

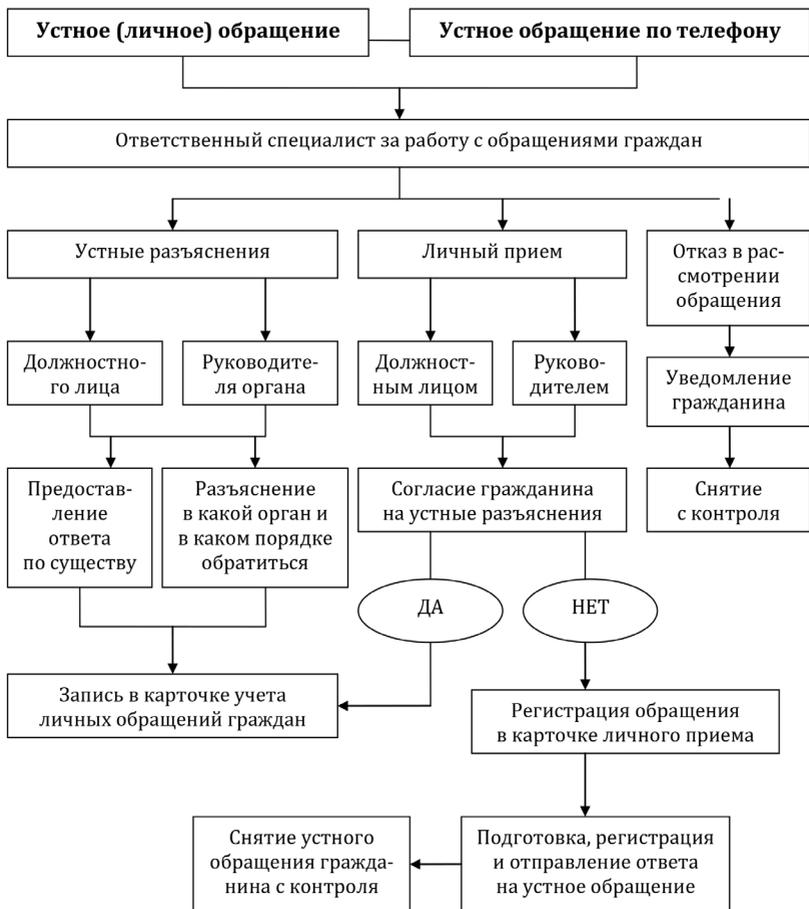


Рис. 2. Алгоритм рассмотрения устного обращения граждан

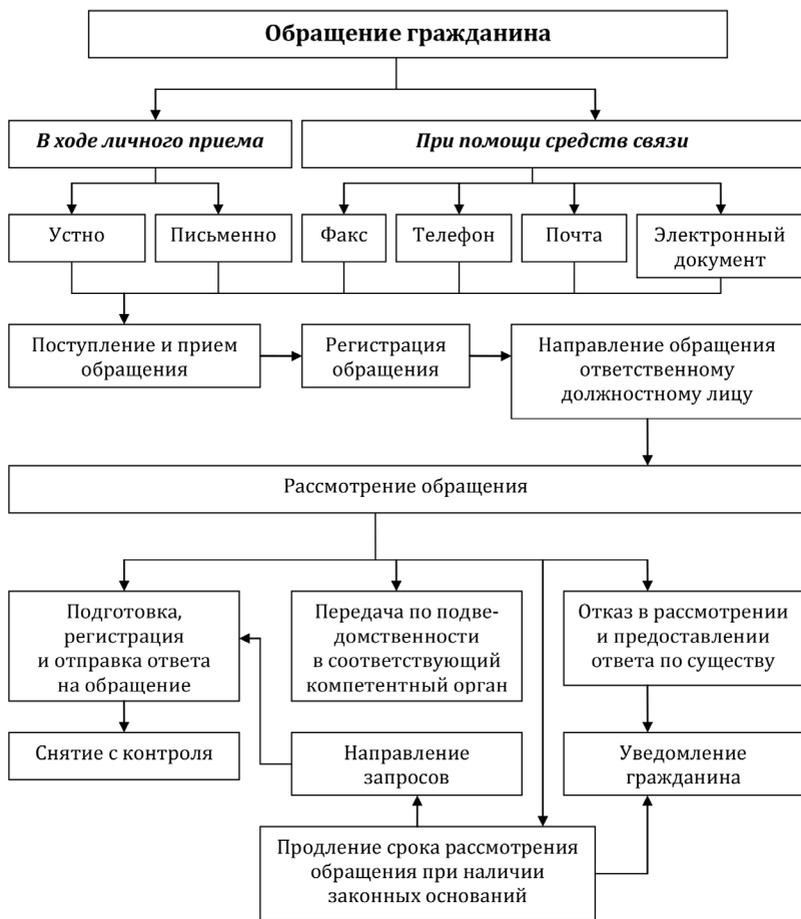


Рис. 3. Алгоритм работы с обращениями граждан

Сроки рассмотрения обращений граждан¹

Вид обращения	Срок рассмотрения
Все обращения (по общему правилу)	30 дней
Обращения СМИ	До семи дней, если свыше семи дней требуется для ответа, то срок определяется по общим правилам, но с обязательным уведомлением СМИ об этом на третий день с момента поступления
Обращения, перенаправленные с других инстанций	30 дней с даты регистрации у первого органа или указанный в сопроводительном письме срок
Обращения с ожидаемым сроком рассмотрения	В указанный срок либо по общему правилу (30 дней) с уведомлением о причинах изменения срока
Обращения, требующие дополнительных проверок или запросов	30 дней, продление сроков не более чем на 30 дней с уведомлением о причинах изменения сроков
Обращение, в котором обжалуется судебное решение	Семь дней с объяснением порядка обжалования
Запрос информации для подготовки ответа на обращение	15 дней с даты получения запроса

¹ Поддубная О. С. Алгоритм рассмотрения обращений в органах местного самоуправления // Практика муниципального управления. 2016. № 5.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

СПРАВОЧНОЕ ИЗДАНИЕ

Балашов Алексей Николаевич
Демкина Елена Анатольевна
Зубова Любовь Васильевна
Маторина Елена Ильинична
Кусков Алексей Сергеевич

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Справочно-практическое пособие

В авторской редакции
Компьютерная верстка – *О.А. Фальян*
Дизайн – *М.А. Шульпин*

Тем. план 2019 г.

Подписано в печать 31.05.2019 г. Формат 60x84¹/₁₆.
Гарнитура Cambria. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 6,27. Уч.-изд. л. 5,2. Тираж 300 экз. Заказ № 237.

Издательство ФГБОУ ВО
«Саратовская государственная юридическая академия».
410028, г. Саратов, ул. Чернышевского, 135.

Отпечатано в типографии издательства
ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия».
410056, г. Саратов, ул. Вольская, 1.