



КонсультантПлюс

Постановление Правительства Новосибирской
области от 01.08.2012 N 367-п
(ред. от 15.01.2019)

"Об установлении особенностей подачи и
рассмотрения жалоб на решения и действия
(бездействие) областных исполнительных органов
государственной власти Новосибирской области,
предоставляющих государственные услуги,
должностных лиц, государственных гражданских
служащих областных исполнительных органов
государственной власти Новосибирской области,
предоставляющих государственные услуги, а
также на решения и действия (бездействие)
многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг,
работников многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 17.06.2019

ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 1 августа 2012 г. N 367-п

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА
РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОБЛАСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, ДОЛЖНОСТНЫХ
ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОБЛАСТНЫХ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ НА
РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области
от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

В соответствии с **частью 4 статьи 11.2** Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Новосибирской области постановляет:

1. Установить **особенности** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

2. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области Знаткова В.М.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

Губернатор Новосибирской области
В.А.ЮРЧЕНКО

Приложение
к постановлению
Правительства Новосибирской области
от 01.08.2012 N 367-п

ОСОБЕННОСТИ
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ
(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОБЛАСТНЫХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, ДОЛЖНОСТНЫХ

**ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОБЛАСТНЫХ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НОВОСИБИРСКОЙ
ОБЛАСТИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ НА
РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области
от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Особенности) определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Новосибирской области "Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области" (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба).

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

2. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, подается руководителю соответствующего областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п)

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, подается в Правительство Новосибирской области и рассматривается первым заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, первым заместителем Губернатора Новосибирской области, заместителем Председателя Правительства Новосибирской области, заместителем Губернатора Новосибирской области, осуществляющими координацию деятельности областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, в соответствии с распределением полномочий, утвержденным постановлением Губернатора Новосибирской области.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

Жалоба на решения и действия (бездействие) первого заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, заместителя Председателя Правительства Новосибирской области, заместителя Губернатора Новосибирской области рассматривается Губернатором Новосибирской области.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

(п. 3 в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п)

3.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в соответствующий областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель

многофункционального центра), или должностному лицу, уполномоченному постановлением Правительства Новосибирской области.

(п. 3.1 введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п)

4. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего дня со дня ее поступления. В случае если жалоба подана заявителем должностному лицу, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пунктов 2, 3, 3.1](#) настоящих Особенности, указанное должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляет жалобу в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, с уведомлением заявителя о переадресации жалобы.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих, руководителей областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, подается в письменной форме на бумажном носителе:

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п)

1) непосредственно в канцелярию областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, либо в администрацию Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п)

2) почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, либо администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области;

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п)

3) в ходе личного приема должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2, 3](#) настоящих Особенности.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

(пп. 3 в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п)

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих, руководителей областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, может быть направлена через многофункциональный центр, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", 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 (www.do.gosuslugi.ru) (далее - система досудебного обжалования), официального сайта областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, официального сайта Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п, от 23.07.2018 N 326-п, от 15.01.2019 N 5-п)

7. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра подается в письменной форме на бумажном носителе:

1) непосредственно в приемную многофункционального центра;

2) почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) многофункционального центра;

3) в ходе личного приема должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 3.1](#) настоящих Особенностей.
(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
(п. 7 в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п)

7.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра.
(п. 7.1 введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п; в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

8. Жалоба, поступившая в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо Правительство Новосибирской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2, 3, 3.1](#) настоящих Особенностей, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 [N 213-п](#), от 23.07.2018 [N 326-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))

9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 [N 213-п](#), от 23.07.2018 [N 326-п](#))

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области;
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 [N 213-п](#), от 23.07.2018 [N 326-п](#))

2) в удовлетворении жалобы отказывается.
(пп. 2 в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п)

10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 9](#) настоящих Особенностей, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 [N 213-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))

В случае если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.
(абзац введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

10.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 10](#) настоящих Особенностей, дается информация о действиях, осуществляемых областным исполнительным органом государственной власти Новосибирской области, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.
(п. 10.1 введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

10.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 10](#) настоящих Особенностей, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.
(п. 10.2 введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

10.3. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического лица), направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного гражданского служащего областного исполнительного органа государственной власти Новосибирской области, предоставляющего государственную услугу, работника многофункционального центра, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2, 3 и 3.1](#) настоящих Особенностей, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 [N 326-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, в соответствии с [пунктом 4](#) настоящих Особенностей, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического лица) и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

Если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

(абзац введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 N 326-п; в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2, 3 и 3.1](#) настоящих Особенностей, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же исполнительный орган государственной власти Новосибирской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 [N 326-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(в ред. [постановления](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в областной исполнительный орган государственной власти Новосибирской области либо Правительство Новосибирской области, многофункциональный центр в соответствии с [пунктами 2, 3 и 3.1](#) настоящих Особенностей.

(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 23.07.2018 [N 326-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктами 2, 3 и 3.1](#) настоящих Особенностей, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в форме, предусмотренной [пунктом 10](#) настоящих Особенностей.

(абзац введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 15.01.2019 N 5-п)

(пункт введен [постановлением](#) Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 N 213-п)

11. К отношениям, возникающим при подаче и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие)

областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц, государственных гражданских служащих областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра, не урегулированным настоящими Особенностями, применяются нормы Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
(в ред. постановлений Правительства Новосибирской области от 15.07.2016 [N 213-п](#), от 23.07.2018 [N 326-п](#), от 15.01.2019 [N 5-п](#))
