

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 22 августа 2012 г. N 459-П

### Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства Челябинской области  
от 24.10.2012 N 593-П, от 21.11.2012 N 646-П, от 19.12.2012 N 705-П,  
от 20.02.2020 N 70-П)

В соответствии с Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Законом Челябинской области "О Правительстве Челябинской области" Правительство Челябинской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить **особенности** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области (прилагаются).

2. Органам государственной власти Челябинской области при приеме и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области учитывать **особенности** подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области, установленные настоящим постановлением.

3. Главному управлению по делам печати и массовых коммуникаций Челябинской области (Федечкин Д.Н.) опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации.

4. Утратил силу. - Постановление Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П.

Председатель  
Правительства  
Челябинской области  
М.В.ЮРЕВИЧ

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

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства Челябинской области  
от 24.10.2012 N 593-П, от 21.11.2012 N 646-П, от 19.12.2012 N 705-П,  
от 20.02.2020 N 70-П)

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области (далее именуются - органы государственной власти), предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти (далее именуется - жалоба) подается в соответствующий орган государственной власти, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Должностные лица органа государственной власти, уполномоченные на рассмотрение жалобы, устанавливаются административным регламентом предоставления государственной услуги. Жалобы на решения, принятые руководителем органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Челябинской области.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.  
(в ред. Постановления Правительства Челябинской области от 21.11.2012 N 646-П)

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

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

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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

5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 3](#) настоящих особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Челябинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Челябинской области (далее именуются - 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. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 1](#) 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.

7. При поступлении жалобы в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг он обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и органом государственной власти, предоставляющим государственную услугу (далее именуется - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

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

8. Должностные лица органа государственной власти, уполномоченные на рассмотрение жалобы, обеспечивают:

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

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 6](#) настоящих Особенности.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административных правонарушений, предусмотренных статьей 27-2 Закона Челябинской области от 27.05.2010 г. N 584-ЗО "Об административных правонарушениях в Челябинской области", или признаков состава преступления должностное лицо органа государственной власти, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

(п. 9 в ред. Постановления Правительства Челябинской области от 24.10.2012 N 593-П)

10. Органы государственной власти, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов государственной власти, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих органов государственной власти посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на едином портале государственных и муниципальных услуг либо региональном портале государственных и муниципальных услуг;

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

4) утратил силу. - Постановление Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П;

5) формирование и представление ежеквартально в Правительство Челябинской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11-2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу.

(п. 11 в ред. Постановления Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П)

12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце втором пункта 11 настоящих Особенности, дается информация о действиях, осуществляемых государственным органом, предоставляющим государственную услугу, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце втором пункта 11 настоящих Особенности, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. (п. 12 в ред. Постановления Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П)

13 - 14. Утратили силу. - Постановление Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П.

15. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:  
(в ред. Постановления Правительства Челябинской области от 20.02.2020 N 70-П)

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Особенности в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

16. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

---