

**Постановление Администрации Тамбовской области
от 31 августа 2007 г. N 969**

"Об утверждении Положения о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников"

С изменениями и дополнениями от: 20 марта 2012 г., 17 апреля 2013 г.

В целях определения механизма рассмотрения в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников, подаваемых гражданами и организациями в вышестоящий в порядке подчиненности орган исполнительной власти области или должностному лицу в соответствии с **частью первой статьи 254** Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и **статьей 4** Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", а также особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц указанных органов, либо государственных гражданских служащих области постановляю:

1. Утвердить Положение о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников согласно **приложению**.

2. **Опубликовать** настоящее постановление в газете "Тамбовская жизнь".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации области А.А. Сазонова.

Глава администрации
Тамбовской области

О.И.Бетин

Положение

о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников
(утв. [постановлением](#) администрации Тамбовской области от 31 августа 2007 г. N 969)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет механизм рассмотрения в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников, подаваемых гражданами и организациями в вышестоящий в порядке подчиненности орган исполнительной власти области или должностному лицу в соответствии с [частью первой статьи 254](#) Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и [статьей 4](#) Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", а также особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц указанных органов, либо государственных гражданских служащих области (далее - жалобы).

1.2. В соответствии с настоящим Положением рассматриваются жалобы на:

решения (нормативные или ненормативные акты) органов исполнительной власти области, за исключением решений (нормативных и ненормативных актов) администрации области;

действия (бездействие) органов исполнительной власти области (их руководителей), за исключением действий (бездействия) администрации области;

действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области, за исключением действий (бездействия) главы администрации области;

действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области (за исключением должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области);

действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей);

действия (бездействие) работников областных государственных учреждений (предприятий).

1.3. В соответствии с настоящим Положением рассматриваются жалобы, которыми оспариваются решения, действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников, в которых сообщается о:

нарушении прав и свобод гражданина (организации);

создании препятствий к осуществлению гражданином (организацией) его прав и

свобод;

незаконном возложении на гражданина (организацию) какой-либо обязанности или незаконном привлечении к ответственности.

Требования к содержанию жалоб, указанных в настоящем пункте, определяются [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Жалобы, не отвечающие требованиям [пунктов 1.2 и 1.3](#) настоящего Положения, рассматриваются в общем порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Порядок рассмотрения жалоб на решения органов исполнительной власти области

2.1. Жалоба на решение (нормативный или ненормативный акт) органа исполнительной власти области, за исключением решения (нормативного или ненормативного акта) администрации области (далее в настоящем разделе - жалоба), подается на имя главы администрации области.

2.2. Поступившая в администрацию области жалоба регистрируется в течение трех дней со дня ее поступления в отделе по работе с обращениями граждан управления по связям с общественностью администрации области либо в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области (жалоба гражданина либо организации - соответственно).

2.3. После регистрации жалоба направляется в правовое управление администрации области, которое проверяет жалобу на соответствие требованиям, установленным настоящим Положением, и в случае если поступившая жалоба соответствует указанным требованиям, информирует орган исполнительной власти области, решение которого оспаривается в жалобе (далее в настоящем разделе - орган исполнительной власти области), о поступлении жалобы и о существовании данной жалобы, а также предлагает органу исполнительной власти области представить свои объяснения по жалобе и рассмотреть вопрос об отмене обжалуемого решения или обосновании законности указанного решения.

Если жалоба не соответствует требованиям, установленным настоящим Положением, она рассматривается правовым управлением администрации области в общем порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.4. Орган исполнительной власти области представляет в правовое управление администрации области свои объяснения по жалобе в течение пяти дней со дня получения информации от правового управления администрации области о поступлении жалобы в администрацию области.

2.5. Правовое управление администрации области анализирует содержание жалобы и объяснений на жалобу органа исполнительной власти области и готовит заключение о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу (далее в настоящем разделе - заключение).

Если для подготовки заключения необходимы дополнительные материалы, правовым управлением администрации области направляются соответствующие

запросы, в том числе и заявителю жалобы.

Органы исполнительной власти области, областные государственные учреждения и предприятия обязаны направить ответ на соответствующий запрос правового управления администрации области в течение пяти дней со дня поступления указанного запроса.

2.6. Заключение готовится правовым управлением администрации области в срок, не превышающий двадцать дней со дня регистрации жалобы в администрации области.

В заключении излагается существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, основания, по которым правовое управление администрации области делает вывод о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу.

2.7. В случае, если правовое управление администрации области делает вывод о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, оно готовит соответствующее заключение. Указанное заключение направляется для согласования заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность органа исполнительной власти области, решение которого оспаривается в жалобе (далее в настоящем разделе - заместитель главы администрации области).

2.7.1. Если заместитель главы администрации области соглашается с заключением, указанным в [пункте 2.7](#) настоящего Положения, он его согласовывает.

В этом случае заключение направляется для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением утверждает его либо в случае несогласия с заключением дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, и о подготовке проекта постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области.

2.7.2. Если заместитель главы администрации области не соглашается с заключением, указанным в [пункте 2.7](#) настоящего Положения, он готовит заключение об обоснованности жалобы и несоответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, и проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области.

В этом случае заключение заместителя главы администрации области и проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области, а также заключение, указанное в [пункте 2.7](#) настоящего Положения, направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением заместителя главы администрации области подписывает проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области либо в случае согласия с заключением, указанным в [пункте 2.7](#) настоящего Положения, утверждает его.

2.8. В случае, если заключение правового управления администрации области содержит вывод об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, правовое управление администрации области готовит проект постановления администрации области об отмене оспариваемого

решения органа исполнительной власти области. Указанные заключение и проект постановления администрации области направляются для согласования заместителю главы администрации области.

2.8.1. Если заместитель главы администрации области соглашается с заключением и проектом постановления администрации области, указанными в [пункте 2.8](#) настоящего Положения, он их согласовывает.

В этом случае заключение и проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением и проектом постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области подписывает указанный проект постановления администрации области либо в случае несогласия с заключением и проектом постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу.

2.8.2. Если заместитель главы администрации области не соглашается с заключением и проектом постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области, указанными в [пункте 2.8](#) настоящего Положения, он готовит заключение о необоснованности жалобы и соответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу.

В этом случае заключение заместителя главы администрации области, а также заключение и проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области, указанные в [пункте 2.8](#) настоящего Положения, направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением заместителя главы администрации области утверждает его либо в случае согласия с заключением, указанным в [пункте 2.8](#) настоящего Положения, подписывает проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области.

2.9. В случае, если глава администрации области принял решение о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, и утвердил соответствующее заключение, правовое управление администрации области информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного заключения.

2.10. В случае, если глава администрации области принял решение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемого решения органа исполнительной власти области нормативному правовому акту, имеющему большую юридическую силу, и подписал проект постановления администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области, правовое управление администрации области информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного постановления администрации области.

2.11. В постановление администрации области об отмене оспариваемого решения органа исполнительной власти области подлежат включению поручение о проведении в отношении руководителя органа исполнительной власти области служебной проверки в соответствии со [статьей 59](#) Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" и

поручение руководителю органа исполнительной власти области о принятии решения органа исполнительной власти области в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.12. Решение главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области принимается в срок, не превышающий тридцать дней со дня регистрации жалобы в администрации области.

2.13. До принятия решения главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области орган исполнительной власти области может принять решение об отмене оспариваемого решения.

В этом случае орган исполнительной власти в течение трех дней со дня принятия решения, указанного в настоящем пункте, направляет заверенную им копию данного решения в правовое управление администрации области, которое информирует заявителя жалобы о принятом органом исполнительной власти области решении и направляет в его адрес заверенную органом исполнительной власти области копию указанного решения.

В случае, указанном в настоящем пункте, заключение и соответствующий проект постановления администрации области, предусмотренные настоящим разделом, правовым управлением администрации области не готовятся.

2.14. Решение главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области может быть оспорено в судебном порядке.

3. Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) органов исполнительной власти области (их руководителей), за исключением действий (бездействия) администрации области

3.1. Жалобы на действия (бездействие) органов исполнительной власти области (их руководителей), за исключением действий (бездействия) администрации области, рассматриваются в порядке, определенном [разделом 4](#) настоящего Положения, с учетом особенностей, указанных в [пункте 3.2](#) настоящего Положения.

3.2. Правовое управление администрации области либо (в случае несогласия с правовым управлением администрации области) заместитель главы администрации области, непосредственно координирующий и контролирующий деятельность органа исполнительной власти области, действия (бездействие) которого (руководителя которого) оспариваются в жалобе (далее в настоящем разделе - орган исполнительной власти области), готовят заключение о необоснованности жалобы и соответствии действий (бездействия) органа исполнительной власти области нормативному правовому акту или заключение об обоснованности жалобы и о несоответствии действий (бездействия) органа исполнительной власти области нормативному правовому акту и проект постановления администрации области об его утверждении.

При этом в постановление администрации области об утверждении заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии действий (бездействия) органа исполнительной власти области нормативному правовому акту подлежат включению поручение о проведении в отношении руководителя органа исполнительной власти области служебной проверки в соответствии со [статьей 59](#) Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" и поручение руководителю органа исполнительной власти области о принятии мер по исправлению ситуации, вызванной действиями (бездействием) органа исполнительной власти области, признанными несоответствующими нормативному правовому акту.

4. Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области

4.1. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области, за исключением действий (бездействия) главы администрации области (далее в настоящем разделе - жалоба), подается на имя главы администрации области.

4.2. Поступившая в администрацию области жалоба регистрируется в течение трех дней со дня ее поступления в отделе по работе с обращениями граждан управления по связям с общественностью администрации области либо в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области (жалоба гражданина либо организации - соответственно).

4.3. После регистрации жалоба направляется в правовое управление администрации области, которое проверяет жалобу на соответствие требованиям, установленным настоящим Положением, и в случае, если поступившая жалоба соответствует указанным требованиям, информирует должностное лицо или государственного гражданского служащего администрации области, действия (бездействие) которого обжалуется в жалобе (далее в настоящем разделе - должностное лицо), о поступлении жалобы и о существовании данной жалобы, а также предлагает должностному лицу представить свои объяснения по жалобе.

Если жалоба не соответствует требованиям, установленным настоящим Положением, она рассматривается правовым управлением администрации области в общем порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.4. Должностное лицо представляет свои объяснения по жалобе в правовое управление администрации области в течение пяти дней со дня получения информации от правового управления администрации области о поступлении жалобы в администрацию области.

4.5. Правовое управление администрации области анализирует содержание жалобы и объяснений на жалобу должностного лица и готовит заключение о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту (далее в настоящем разделе - заключение).

Если для подготовки заключения необходимы дополнительные материалы, правовым управлением администрации области направляются соответствующие запросы, в том числе и заявителю жалобы.

Органы исполнительной власти области, областные государственные учреждения и предприятия обязаны направить ответ на соответствующий запрос правового управления администрации области в течение пяти дней со дня поступления указанного запроса.

4.6. Заключение готовится правовым управлением администрации области в срок, не превышающий двадцать дней со дня регистрации жалобы в администрации области.

В заключении излагается существо жалобы, позиция должностного лица, основания, по которым правовое управление администрации области делает вывод о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому

акту.

4.7. В случае, если правовое управление администрации области делает вывод о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту, оно готовит соответствующее заключение. Указанное заключение направляется для согласования заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность структурного подразделения администрации области, действия (бездействия) должностного лица которого оспаривается в жалобе (далее в настоящем разделе - заместитель главы администрации области).

4.7.1. Если заместитель главы администрации области соглашается с заключением, указанным в [пункте 4.7](#) настоящего Положения, он его согласовывает.

В этом случае заключение направляется для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением утверждает его либо в случае несогласия с заключением дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и о подготовке проекта постановления администрации области об утверждении указанного заключения.

4.7.2. Если заместитель главы администрации области не соглашается с заключением, указанным в [пункте 4.7](#) настоящего Положения, он готовит заключение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и проект постановления администрации области об утверждении указанного заключения.

В этом случае заключение заместителя главы администрации области и проект постановления администрации области об его утверждении, а также заключение, указанное в [пункте 4.7](#) настоящего Положения, направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением заместителя главы администрации области подписывает проект постановления администрации области об его утверждении либо в случае согласия с заключением, указанным в [пункте 4.7](#) настоящего Положения, утверждает его.

4.8. В случае, если заключение правового управления администрации области содержит вывод об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту, правовое управление администрации области готовит проект постановления администрации области об утверждении данного заключения. Указанные заключение и проект постановления администрации области направляются для согласования заместителю главы администрации области.

4.8.1. Если заместитель главы администрации области соглашается с заключением и проектом постановления администрации области, указанными в [пункте 4.8](#) настоящего Положения, он их согласовывает.

В этом случае заключение и проект постановления администрации области об его утверждении направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением подписывает проект постановления администрации области об его утверждении либо в случае несогласия с указанным заключением дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту.

4.8.2. Если заместитель главы администрации области не соглашается с заключением, указанным в [пункте 4.8](#) настоящего Положения, он готовит заключение о необоснованности жалобы и соответствии оспариваемых действий (бездействия)

должностного лица нормативному правовому акту.

В этом случае заключение заместителя главы администрации области, а также заключение и проект постановления администрации области, указанные в [пункте 4.8](#) настоящего Положения, направляются для принятия решения главе администрации области, который в случае согласия с заключением заместителя главы администрации области утверждает его в случае согласия с заключением, указанным в [пункте 4.8](#) настоящего Положения, подписывает проект постановления администрации области об его утверждении.

4.9. В случае, если глава администрации области принял решение о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и утвердил соответствующее заключение, правовое управление администрации области информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного заключения.

4.10. В случае, если глава администрации области принял решение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и подписал проект постановления администрации области об утверждении соответствующего заключения, правовое управление администрации области информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного постановления администрации области.

4.11. В постановление администрации области об утверждении заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту подлежат включению поручение о проведении в отношении должностного лица служебной проверки в соответствии со [статьей 59](#) Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" и поручение о принятии мер по исправлению ситуации, вызванной действиями (бездействием) должностного лица, признанными несоответствующими нормативному правовому акту.

4.12. Если жалоба подана на действия (бездействие) должностного лица (государственного гражданского служащего) правового управления администрации области, то такая жалоба направляется заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность правового управления администрации области, который готовит заключение о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) должностного лица (государственного гражданского служащего) правового управления администрации области нормативному правовому акту, проект соответствующего постановления администрации области и направляет их для принятия решения главе администрации области.

4.13. Решение по жалобе на действия (бездействие) должностного лица принимается главой администрации области в срок, не превышающий тридцать дней со дня регистрации жалобы в администрации области.

4.14. Решение главы администрации области по жалобе на действия (бездействие) должностного лица может быть оспорено в судебном порядке.

5. Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области (за исключением должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области)

5.1. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц и государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области (за исключением должностных лиц и государственных гражданских служащих администрации области) (далее в настоящем разделе - жалоба), подается руководителю соответствующего органа исполнительной власти области.

5.2. Поступившая в орган исполнительной власти области жалоба регистрируется в течение трех дней со дня ее поступления.

5.3. После регистрации жалоба направляется руководителю органа исполнительной власти области, который поручает ее рассмотрение структурному подразделению данного органа исполнительной власти области, осуществляющему юридическое сопровождение деятельности указанного органа, либо государственному гражданскому служащему, осуществляющему юридическое сопровождение деятельности указанного органа (далее в настоящем разделе - юридическая служба).

5.4. Юридическая служба проверяет жалобу на соответствие требованиям, установленным настоящим Положением, и в случае, если поступившая жалоба соответствует указанным требованиям, информирует должностное лицо или государственного гражданского служащего органа исполнительной власти области, действия (бездействие) которого обжалуется в жалобе (далее в настоящем разделе - должностное лицо), о поступлении жалобы и о существовании данной жалобы, а также предлагает должностному лицу представить свои объяснения по жалобе.

Если жалоба не соответствует требованиям, установленным настоящим Положением, она рассматривается юридической службой в общем порядке, установленном [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.5. Должностное лицо представляет свои объяснения по жалобе в юридическую службу в течение пяти дней со дня получения информации от юридической службы о поступлении жалобы в орган исполнительной власти области.

5.6. Юридическая служба анализирует содержание жалобы и объяснений на жалобу должностного лица и готовит заключение о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту (далее в настоящем разделе - заключение).

Если для подготовки заключения необходимы дополнительные материалы, юридической службой направляются соответствующие запросы, в том числе и заявителю жалобы.

Органы исполнительной власти области, областные государственные учреждения и предприятия обязаны направить ответ на соответствующий запрос юридической службы в течение пяти дней со дня поступления указанного запроса.

5.7. Заключение готовится юридической службой в срок, не превышающий двадцать дней со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти области.

В заключении излагается существо жалобы, позиция должностного лица, основания, по которым юридическая служба делает вывод о необоснованности (обоснованности) жалобы и соответствии (несоответствии) оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту.

5.8. Если юридическая служба делает вывод о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту, она готовит соответствующее заключение. Указанное заключение направляется для принятия решения руководителю органа исполнительной власти области, который в случае согласия с заключением утверждает его либо в случае

несогласия с заключением дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и о подготовке проекта правового акта органа исполнительной власти области об утверждении указанного заключения.

5.9. Если заключение содержит вывод юридической службы об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту, юридическая служба готовит проект правового акта органа исполнительной власти области об утверждении данного заключения. Указанные заключение и проект правового акта органа исполнительной власти области направляются для принятия решения руководителю органа исполнительной власти области, который в случае согласия с заключением подписывает проект правового акта органа исполнительной власти области об его утверждении либо в случае несогласия с заключением дает поручение о подготовке по основаниям, указанным в поручении, заключения о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту.

5.10. В случае, если руководитель органа исполнительной власти области принял решение о необоснованности жалобы и о соответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и утвердил соответствующее заключение, юридическая служба информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную органом исполнительной власти области копию указанного заключения.

5.11. В случае, если руководитель органа исполнительной власти области принял решение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту и подписал правовой акт органа исполнительной власти области об утверждении соответствующего заключения, юридическая служба информирует об этом заявителя жалобы и направляет в его адрес заверенную органом исполнительной власти области копию указанного правового акта органа исполнительной власти области.

5.12. В правовой акт органа исполнительной власти области об утверждении заключения об обоснованности жалобы и о несоответствии действий (бездействия) должностного лица нормативному правовому акту подлежат включению поручение о проведении в отношении должностного лица служебной проверки в соответствии со [статьей 59](#) Федерального закона от 27 июля 2004 г. N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" и поручение о принятии мер по исправлению ситуации, вызванной действиями (бездействием) должностного лица, признанными несоответствующими нормативному правовому акту.

5.13. Если жалоба подана на действия (бездействие) должностного лица (государственного гражданского служащего) структурного подразделения органа исполнительной власти области, осуществляющего юридическое сопровождение деятельности указанного органа, либо государственного гражданского служащего, осуществляющего юридическое сопровождение деятельности указанного органа, то такая жалоба рассматривается непосредственно руководителем органа исполнительной власти области в порядке, установленном настоящим разделом.

5.14. Решение руководителя органа исполнительной власти области по жалобе на действия (бездействие) должностного лица принимается в срок, не превышающий тридцать дней со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти области.

5.15. Решение руководителя органа исполнительной власти области по жалобе на действия (бездействие) должностного лица может быть оспорено в судебном порядке либо в порядке, определенном настоящим Положением.

6. Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей)

6.1. Жалобы на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей), за исключением областных государственных учреждений (предприятий), функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация области, рассматриваются в порядке, определенном [разделом 5](#) настоящего Положения, с учетом особенностей, указанных в [пункте 6.2](#) настоящего Положения.

Жалобы на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей), функции и полномочия учредителя которых осуществляет администрация области, рассматриваются в порядке, определенном [разделом 4](#) настоящего Положения, с учетом особенностей, указанных в [пункте 6.2](#) настоящего Положения.

6.2. Жалобы на действия (бездействие) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей) подаются руководителю органа исполнительной власти области, осуществляющего функции и полномочия учредителя в отношении областного государственного учреждения (предприятия), действия которого (руководителя которого) оспариваются в жалобе.

В случае, если руководитель органа исполнительной власти области принял решение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) областных государственных учреждений (предприятий) (их руководителей) нормативному правовому акту и подписал правовой акт органа исполнительной власти области об утверждении соответствующего заключения, руководитель органа исполнительной власти области должен решить вопрос о наложении на руководителя областного государственного учреждения (предприятия), действия которого признаны несоответствующими нормативному правовому акту, соответствующего дисциплинарного взыскания, а также дать поручение о принятии мер по исправлению ситуации, вызванной действиями (бездействием) областного государственного учреждения (предприятия) (его руководителя), признанными несоответствующими нормативному правовому акту.

7. Порядок рассмотрения жалоб на действия (бездействие) работников областных государственных учреждений (предприятий)

7.1. Жалобы на действия (бездействие) работников областных государственных учреждений (предприятий) (за исключением их руководителей) рассматриваются руководителями соответствующих областных государственных учреждений (предприятий) в порядке, аналогичном порядку, определенному [разделом 5](#) настоящего Положения, с учетом особенностей, обусловленных статусом областных государственных учреждений (предприятий), а также указанных в [пункте 7.2](#) настоящего Положения.

7.2. В случае, если руководитель областного государственного учреждения (предприятия) принял решение об обоснованности жалобы и о несоответствии оспариваемых действий (бездействия) работника областных государственных

учреждений (предприятий) нормативному правовому акту и подписал акт областного государственного учреждения (предприятия) об утверждении соответствующего заключения, руководитель областного государственного учреждения (предприятия) должен решить вопрос о наложении на работника областного государственного учреждения (предприятия), действия которого признаны несоответствующими нормативному правовому акту, соответствующего дисциплинарного взыскания, а также дать поручение о принятии мер по исправлению ситуации, вызванной действиями (бездействием) работника областного государственного учреждения (предприятия), признанными несоответствующими нормативному правовому акту.

Решение руководителя областного государственного учреждения (предприятия) по жалобе на действия (бездействие) работника областных государственных учреждений (предприятий) может быть оспорено в судебном порядке либо в порядке, определенном настоящим Положением.

8. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области

8.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области рассматриваются в порядке, установленном [главой 2.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с учетом особенностей, установленных настоящим разделом.

8.2. Органы исполнительной власти области, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают:

8.2.1. наделение должностного лица полномочиями по рассмотрению жалоб;

8.2.2. оснащение мест приема жалоб;

8.2.3. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных служащих органов исполнительной власти области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области";

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

8.2.5. заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) и органами исполнительной власти области, предоставляющими государственные услуги (далее - соглашение о взаимодействии) в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

8.2.6. формирование и представление ежеквартально до 20 числа месяца,

следующего за отчетным кварталом, в администрацию области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

Информация о полученных и рассмотренных жалобах поступает в управление государственной службы и организационной работы администрации области для анализа и обобщения и выносится на рассмотрение комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.3. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе исполнительной власти области.

8.4. Жалоба на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое лицом, не являющимся руководителем указанного органа, а также жалоба на действие (бездействие) должностного лица и государственного гражданского служащего органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, рассматривается наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб должностным лицом указанного органа.

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

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 исполнительной власти области, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

8.6. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

8.6.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

8.6.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.7. В ответе заявителю указываются:

8.7.1. наименование органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

8.7.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

8.7.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

8.7.4. основания для принятия решения по жалобе;

8.7.5. принятое по жалобе решение;

8.7.6. в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

8.7.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган исполнительной власти области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

8.8.2. отсутствие фамилии, имени, отчества, почтового адреса, а также возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.9. Многофункциональный центр при поступлении жалобы обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти области в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

8.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган исполнительной власти области, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанный орган регистрирует ее в течение одного рабочего дня со дня поступления, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.11. В случае, если обжалуется решение, принятое руководителем исполнительного органа государственной власти области, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в администрацию области. Поступившая жалоба регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан управления по связям с общественностью администрации области либо в отделе документационного обеспечения управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного дня со дня ее регистрации направляется заместителю главы администрации области, непосредственно координирующему и контролирующему деятельность органа исполнительной власти области, решение которого обжалуется (далее в настоящем разделе - заместитель главы администрации области).

Заместитель главы администрации области в течение одного дня со дня получения жалобы информирует о поступившей жалобе руководителя органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, решение которого обжалуется, и предлагает предоставить свои объяснения по жалобе и рассмотреть вопрос об отмене обжалуемого решения или обосновании законности указанного решения. Одновременно заместитель главы администрации области направляет копию жалобы в управление государственной службы и организационной работы администрации области для подготовки заключения об обоснованности (необоснованности) жалобы.

Руководитель органа исполнительной власти области представляет заместителю главы администрации области свои объяснения по жалобе с обоснованием законности обжалуемого решения либо информацию об отмене принятого решения в течение трех дней со дня получения информации от заместителя главы администрации области о поступлении жалобы в администрацию области.

Управление государственной службы и организационной работы администрации области представляет заместителю главы администрации области заключение об обоснованности (необоснованности) жалобы в течение трех дней со дня получения от заместителя главы администрации области копии жалобы.

Заместитель главы администрации области анализирует содержание жалобы, объяснений на жалобу руководителя органа исполнительной власти области,

предоставляющего государственную услугу, заключение управления государственной службы и организационной работы администрации области.

Жалобы на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое его руководителем, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, рассматриваются с особенностями, установленными **подпунктом 8.16** настоящего раздела.

8.12. В случае, если заместитель главы администрации области делает вывод о необходимости удовлетворения жалобы, он дает поручение управлению государственной службы и организационной работы администрации области подготовить проект постановления администрации области об отмене обжалуемого решения, принятого руководителем органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу. В пояснительной записке к проекту излагается информация о заявителе, сведения об органе исполнительной власти области, предоставляющем государственную услугу, руководителем которого принято решение, существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, основания, по которым принято решение о необходимости удовлетворения жалобы. Проект постановления администрации области в обязательном порядке согласовывается заместителем главы администрации области.

Глава администрации области в случае согласия с подготовленным проектом постановления администрации области подписывает его, в случае несогласия - дает поручение о подготовке заключения по основаниям, указанным в поручении, об отказе в удовлетворении жалобы.

В заключении излагается информация о заявителе, сведения об органе исполнительной власти области, предоставляющем государственную услугу, руководителем которого принято решение, существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, основания, по которым принято решение об отказе в удовлетворении жалобы.

8.13. В случае, если заместитель главы администрации области делает вывод о необходимости отказа в удовлетворении жалобы, он дает поручение управлению государственной службы и организационной работы администрации области подготовить заключение об отказе в удовлетворении жалобы, в котором излагается существо жалобы, позиция органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, руководителем которого принято решение, основания, по которым принято решение об отказе в удовлетворении жалобы. Заключение согласовывается заместителем главы администрации области и направляется на утверждение главе администрации области.

Глава администрации области в случае согласия с заключением утверждает его, в случае несогласия - дает поручение о подготовке проекта постановления администрации области по основаниям, указанным в поручении, об отмене обжалуемого решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем.

8.14. В случае, если глава администрации области принял решение о необходимости удовлетворения жалобы и подписал проект постановления администрации области об отмене обжалуемого решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем, управление государственной службы и организационной работы администрации области информирует об этом заявителя и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного постановления администрации области.

В случае, если глава администрации области принял решение о необходимости

отказа в удовлетворении жалобы и утвердил соответствующее заключение, управление государственной службы и организационной работы администрации области информирует об этом заявителя и направляет в его адрес заверенную администрацией области копию указанного заключения.

8.15. До принятия решения главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятое руководителем, орган исполнительной власти области может принять решение об отмене обжалуемого решения.

8.16. В случае обжалования решения органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, принятого руководителем, об отказе в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, объяснения по жалобе предоставляются в течение одного дня.

Управление государственной службы и организационной работы администрации области анализирует содержание жалобы и объяснений на жалобу руководителя органа исполнительной власти области и подготавливает проект ответа заявителю за подписью заместителя главы администрации области об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае принятия решения об удовлетворении жалобы в орган исполнительной власти области, предоставляющий государственную услугу, направляется мотивированное заключение за подписью заместителя главы администрации области о необходимости отмены обжалуемого решения.

До принятия решения заместителя главы администрации области по жалобе на решение органа исполнительной власти области может самостоятельно принять решение об отмене обжалуемого решения.