



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка

Постановление Правительства Республики  
Тыва от 26.10.2012 N 598  
"Об утверждении Положения об особенностях  
подачи и рассмотрения жалоб на решения и  
действия (бездействие) органов  
исполнительной власти Республики Тыва,  
предоставляющих государственные услуги, и  
их должностных лиц, государственных  
гражданских служащих органов  
исполнительной власти Республики Тыва,  
предоставляющих государственные услуги"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 18.09.2013

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 26 октября 2012 г. N 598

#### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ, И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ

В соответствии с [частью 4 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления государственных услуг в Республике Тыва Правительство Республики Тыва постановляет:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги.

2. Руководителям органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющим государственные услуги, обеспечить порядок приема и рассмотрения жалоб в соответствии с [Положением](#), утвержденным настоящим постановлением.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления Республики Тыва утвердить соответствующие нормативные правовые акты, определяющие порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления Республики Тыва, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления Республики Тыва, предоставляющих муниципальные услуги.

4. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования в газетах "Тувинская правда" и "Шын".

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Республики Тыва Козлова М.С.

Глава - Председатель Правительства  
Республики Тыва  
Ш.КАРА-ООЛ

Утверждено  
постановлением Правительства  
Республики Тыва  
от 26 октября 2012 г. N 598

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об особенностях подачи и рассмотрения жалоб  
на решения и действия (бездействие) органов  
исполнительной власти Республики Тыва,  
предоставляющих государственные услуги,  
и их должностных лиц, государственных  
гражданских служащих органов исполнительной

## власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги

### I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги (далее - жалоба).

Действие настоящего Положения распространяется также на деятельность республиканских государственных учреждений, участвующих в предоставлении государственных услуг (далее - республиканские учреждения).

2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

### II. Особенности подачи жалобы

3. Жалобу, указанную в [разделе I](#) настоящего Положения, вправе подать 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 исполнительной власти Республики Тыва, республиканское учреждение, предоставляющие государственные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявитель).

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва 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, нормативными правовыми актами Республики Тыва;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва;
- ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5. Жалоба должна содержать сведения, перечисленные в [части 5 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

6. 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 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.

7. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим государственные услуги, 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).

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.

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) государственной информационной системы "Портал государственных услуг Республики Тыва" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

---

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

---

8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

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

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

III. Должностные лица, рассматривающие жалобы на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги

9. Жалоба на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Тыва, предоставляющих государственные услуги, рассматривается руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

10. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, определяются органами, предоставляющими государственные услуги, и обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с требованиями настоящего раздела.

IV. Должностные лица и органы, рассматривающие жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу

11. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего

---

государственную услугу, подается в вышестоящий орган исполнительной власти Республики Тыва:

жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя агентства или службы Республики Тыва рассматривается министерством республики, в ведении которого находится соответствующее агентство или служба Республики Тыва, а в случае, если агентство или служба находится в ведении Правительства Республики Тыва, жалоба подается в Правительство Республики Тыва;

жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя министерства республики подается в Правительство Республики Тыва.

12. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти республики, подчиненного Главе - Председателю Правительства Республики Тыва, подается Главе - Председателю Правительства Республики Тыва.

13. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя республиканского учреждения подается в орган исполнительной власти Республики Тыва, осуществляющий функции и полномочия учредителя соответствующего республиканского учреждения.

14. В случае отсутствия вышестоящего органа жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, и рассматривается им в соответствии с федеральным законодательством и настоящим Положением.

#### V. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы

15. Поступившая жалоба 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 должностным лицом или органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

16. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

17. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями [разделов II, III](#) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу должностному лицу или органу, уполномоченному на ее рассмотрение, 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.

#### VI. Особенности рассмотрения жалобы

18. Руководитель органа исполнительной власти Республики Тыва, республиканского учреждения, в которые поступила жалоба, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменном виде и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ о результате рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

19. При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, вправе запрашивать и учитывать мнение органов, должностных лиц, государственных гражданских служащих решения, действие (бездействие) которых обжалуются.

20. Органы исполнительной власти Республики Тыва, республиканские учреждения, должностные лица, государственные гражданские служащие, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа исполнительной власти Республики Тыва, рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса представлять документы и материалы,

необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

#### VII. Результат рассмотрения жалобы

21. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица или органа.

22. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

23. В орган, предоставляющий государственную услугу, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, направляется результат рассмотрения жалобы, в котором, в случае удовлетворения жалобы, сообщается о необходимости устранения нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва.

24. В случае удовлетворения жалобы, рассматриваемой руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, или должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, указанными лицами принимаются меры по устранению нарушений прав заявителя, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврате заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва.

25. Должностное лицо, государственный гражданский служащий, на решение, действие (бездействие) которого поступила жалоба, вправе ознакомиться с результатом рассмотрения жалобы.

#### VIII. Основания для отказа в удовлетворении жалобы

26. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, 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;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

#### IX. Основания для оставления жалобы без ответа

27. Должностные лица или органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.