Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

НОВГОРОДСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДУМА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 октября 2012 г. N 322-5 ОД

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ

И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ

ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, 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 Новгородской областной Думыот 26.08.2015 N 1557-5 ОД, от 26.09.2018 N 571-ОД, от 24.03.2021 N 1215-ОД,от 23.12.2021 N 103-7 ОД) |  |

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" Новгородская областная Дума постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#P37) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

(п. 1 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

2. Опубликовать настоящее постановление в газете "Новгородские ведомости".

Председатель

областной Думы

Е.В.ПИСАРЕВА

Утверждены

постановлением

областной Думы

от 24.10.2012 N 322-5 ОД

ПРАВИЛА

ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ

(БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ

ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, 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 Новгородской областной Думыот 26.08.2015 N 1557-5 ОД, от 26.09.2018 N 571-ОД, от 24.03.2021 N 1215-ОД,от 23.12.2021 N 103-7 ОД) |  |

1. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Правила) устанавливают особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области (далее - гражданские служащие), а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), работников многофункционального центра (далее - жалоба).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг").

(п. 1 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

2. Жалоба подается в орган государственной власти Новгородской области, предоставляющий государственную услугу (далее - орган, предоставляющий государственную услугу), многофункциональный центр в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, также можно подать в вышестоящие орган или организацию (при их наличии) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) многофункционального центра также можно подать в соответствующий орган государственной власти Новгородской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

(п. 2 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

3. Жалоба должна содержать:

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

(пп. "а" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

(пп. "в" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо гражданского служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(пп. "г" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

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

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

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, многофункциональным центром 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.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

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

(п. 5 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников);

в) региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" (далее - Региональный портал);

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его должностных лиц и работников).

(п. 6 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#P66) настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо гражданских служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра, жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

(абзац введен Постановлением Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 8](#P85) настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

(п. 9 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

10. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу и его должностных лиц, гражданских служащих, может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении такой жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии). При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

(п. 10 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15-1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

б) нарушение срока предоставления государственной услуги.

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

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

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

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, областными законами и иными нормативными правовыми актами Новгородской области.

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

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

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

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

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными законами и иными нормативными правовыми актами Новгородской области.

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

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

(п. 11 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

12. Органы, предоставляющие государственные услуги, учредитель многофункционального центра, многофункциональный центр определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 9](#P89) настоящих Правил.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 4 областного закона от 01.02.2016 N 914-ОЗ "Об административных правонарушениях", должностное лицо, работник, уполномоченные на рассмотрение жалоб, также незамедлительно направляют копии соответствующих материалов в Администрацию Губернатора Новгородской области.

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 23.12.2021 N 103-7 ОД)

(п. 13 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 24.03.2021 N 1215-ОД)

14. Органы, предоставляющие государственные услуги, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, гражданских служащих, многофункционального центра, должностных лиц и работников многофункционального центра, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, многофункционального центра в сети "Интернет", на Едином портале, Региональном портале;

(пп. "б" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

(пп. "в" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

(пп. "г" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

(пп. "д" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

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

(п. 15 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

(п. 16 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 16](#P136) настоящих Правил, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "г" пункта 6](#P82) настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

(п. 17 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, руководителя, работника, принявшего решение по жалобе;

(пп. "а" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, гражданском служащем, работнике многофункционального центра, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

(пп. "б" в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(п. 19 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

г) признания доводов заявителя необоснованными.

(п. 20 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | П. 20-1 вступает в силу с 18.10.2018 (п. 3 Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД). |  |

20-1. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 17](#P139) настоящих Правил, дается информация о действиях, осуществляемых органом, 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. 20-1 введен Постановлением Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

20-2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 17](#P139) настоящих Правил, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(п. 20-2 введен Постановлением Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

21. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, работника многофункционального центра, а также членов их семьи, ответ на жалобу не дается и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом.

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий государственную услугу, должностному лицу, гражданскому служащему, учредителю многофункционального центра, многофункциональный центр, работнику многофункционального центра в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

(в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.09.2018 N 571-ОД)

В случае если ответ на жалобу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ на жалобу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

(п. 21 в ред. Постановления Новгородской областной Думы от 26.08.2015 N 1557-5 ОД)