

**ЗАКОН
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ
НА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Принят Костромской областной Думой
26 апреля 2012 года

Список изменяющих документов
(в ред. [Закона](#) Костромской области от 29.05.2014 N 537-5-ЗКО)

Статья 1. Предмет регулирования настоящего Закона

Настоящий Закон устанавливает порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Костромской области, предоставляющих государственные услуги, многофункциональных центров, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Костромской области.

Статья 2. Правовая основа настоящего Закона

Правовую основу настоящего Закона составляют [Конституция](#) Российской Федерации, Федеральный [закон](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Устав](#) Костромской области.

Статья 3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра либо государственного гражданского служащего Костромской области

Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) 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

Костромской области;

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

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

Статья 4. Права заявителя при рассмотрении жалобы

1. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

1) представлять документы (их копии), подтверждающие доводы заявителя, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

2. При рассмотрении жалобы не допускается разглашение сведений, содержащихся в жалобе, без согласия заявителя.

Статья 5. Требования к жалобе

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра либо государственного гражданского служащего Костромской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра, или его должностного лица либо государственного гражданского служащего Костромской области;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или многофункционального центра либо государственного гражданского служащего Костромской области.

Статья 6. Подача и рассмотрение жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Письменная жалоба, принятая при личном приеме заявителя, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом. Содержание устной жалобы, принятой при личном приеме заявителя, заносится в карточку личного приема заявителя.

3. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней со дня поступления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в вышестоящий орган (при его наличии).

4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, или в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. Орган, предоставляющий государственную услугу, или вышестоящий орган (при его наличии), должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, или вышестоящий орган (при его наличии) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [части 6](#) настоящей

статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и в орган, уполномоченный составлять протоколы об административных правонарушениях в соответствии с [Кодексом](#) Костромской области об административных правонарушениях.

9. Ответ на жалобу подписывается руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, руководителем вышестоящего органа (при его наличии).

Статья 7. Порядок рассмотрения отдельных жалоб

1. В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, направившего жалобу, ответ на жалобу не дается.

2. Орган, предоставляющий государственную услугу, или вышестоящий орган (при его наличии) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

3. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение трех дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, поддаются прочтению.

4. В случае если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, или вышестоящего органа (при его наличии) вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данной жалобе. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

(в ред. [Закона](#) Костромской области от 29.05.2014 N 537-5-ЗКО)

Статья 8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения жалоб

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению.

Статья 9. Вступление в силу настоящего Закона

Настоящий Закон вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Губернатор
Костромской области

5 мая 2012 года

№ 224-5-ЗКО
