

**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. Законов Костромской области  
от 29.05.2014 N 537-5-ЗКО, от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО,  
от 26.03.2019 N 528-6-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, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Костромской области, многофункциональных центров и их работников, а также организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, или их работников.

(в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

**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, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего Костромской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, или их работников**

(в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса о предоставлении нескольких государственных услуг при однократном обращении заявителя;  
(п. 1 в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

2) 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; (п. 2 в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги; (в ред. [Закона](#) Костромской области от 26.03.2019 N 528-6-ЗКО)

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, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; (п. 5 в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, или их работников в исправлении допущенных ими 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; (п. 7 в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги; (п. 8 введен [Законом](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; (п. 9 введен [Законом](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

10) 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(п. 10 введен [Законом](#) Костромской области от 26.03.2019 N 528-6-ЗКО)

#### **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, либо государственного гражданского служащего Костромской области, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; (в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

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, либо государственного гражданского служащего Костромской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, их работников; (в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Костромской области, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, их работников.

(в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

## **Статья 6. Подача и рассмотрение жалобы**

(в ред. Закона Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти Костромской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, привлекаемые многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом учредителя многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, подаются руководителям этих организаций.

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего Костромской области, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, 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. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, 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 не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, организации, привлекаемые многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, либо в вышестоящий орган (при его наличии).

4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, привлекаемые многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, 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, либо вышестоящий орган (при его наличии), многофункциональный центр, организации, привлекаемые многофункциональными центрами для

осуществления функции по предоставлению государственных услуг, должностное лицо, работник, наделенные 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, многофункциональном центре, организациях, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, 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 принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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.

7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 7](#) настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром либо организацией, привлекаемой многофункциональным центром для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, 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. (часть 7.1 введена [Законом](#) Костромской области от 26.03.2019 N 528-6-ЗКО)

7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 7](#) настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. (часть 7.2 введена [Законом](#) Костромской области от 26.03.2019 N 528-6-ЗКО)

8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют 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 о результатах рассмотрения жалобы подписывается руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, руководителем вышестоящего органа (при его наличии), руководителем многофункционального центра, руководителем организации, привлекаемой многофункциональным центром для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, должностным лицом, уполномоченным нормативным правовым актом учредителя многофункционального центра.

### **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, ответ о результатах рассмотрения жалобы не направляется.

(в ред. [Закона](#) Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)



2. Орган, предоставляющий государственную услугу, или вышестоящий орган (при его наличии), многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, организации, привлекаемые многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семей, вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.  
(в ред. Закона Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

3. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ о результатах рассмотрения жалобы не направляется, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия, сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица поддаются прочтению.  
(в ред. Закона Костромской области от 16.07.2018 N 417-6-ЗКО)

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), руководитель многофункционального центра, учредитель многофункционального центра, руководители организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для осуществления функции по предоставлению государственных услуг, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данной жалобе. О данном решении уведомляется заявитель.  
(в ред. Законов Костромской области от 29.05.2014 N 537-5-ЗКО, от 16.07.2018 N 417-6-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  
С.СИТНИКОВ

5 мая 2012 года

N 224-5-ЗКО

---