

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

18.05.2026№ 362

г. Благовещенск

О порядке рассмотрения жалоб
в подсистеме досудебного обжалования

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению жалоб в рамках досудебного обжалования, в соответствии со статьей 43 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю :

1. Назначить Мезенцеву Лилию Сергеевну, заместителя министра социальной защиты населения Амурской области, ответственным лицом за организацию работы с жалобами в подсистеме досудебного обжалования контрольной (надзорной) деятельности в федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)», поступившими в министерство социальной защиты населения Амурской области (далее – подсистема ДО, ФГИС ПГС, министерство).

2. Назначить ответственными за работу с жалобами в подсистеме ДО следующих должностных лиц министерства (далее - пользователи):

Ф.И.О. пользователя	Должность	Наименование роли пользователя в подсистеме ДО
Киселёва Н.В.	Министр	Руководитель
Мезенцева Л.С.	Заместитель министра	Руководитель
Стрельцов С.В.	Начальник отдела развития информационных технологий	Администратор
Золотоверхая Е.И.	Начальник отдела контроля, финансового аудита и формирования государственного задания	Инспектор (исполнитель по жалобе)
Емельянова И.Б.	Ведущий консультант отдела контроля, финансового аудита и формирования государственного задания	Инспектор (исполнитель по жалобе)
Веровая И.А.	Консультант отдела контроля, финансового аудита и формирования государственного задания	Инспектор (исполнитель по жалобе)

3. Ответственному лицу, указанному в пункте 1 настоящего приказа, обеспечить:

1) контроль за соблюдением пользователями с ролью «Инспектор» (исполнитель по жалобе) порядка и сроков рассмотрения жалоб в рамках досудебного обжалования;

2) ежемесячный анализ результатов рассмотрения жалоб в рамках досудебного обжалования.

4. Пользователям с ролью «Инспектор» (исполнитель по жалобе) обеспечить:

1) ежедневный мониторинг подсистемы ДО ФГИС ПГС на предмет поступающих жалоб;

2) рассмотрение жалоб в подсистеме ДО с соблюдением порядка и сроков, установленных для рассмотрения жалоб в рамках досудебного обжалования;

3) полноту, достоверность и актуальность информации, размещаемой в подсистеме ДО.

5. Пользователям при работе с жалобами, поступившими в подсистему ДО, руководствоваться инструкциями, размещёнными в разделе «Помощь» ФГИС ПГС.

6. Утвердить Инструкцию по рассмотрению жалоб в подсистеме досудебного обжалования контрольной (надзорной) деятельности в федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)», поступивших в министерство социальной защиты населения Амурской области, согласно приложению к настоящему приказу.

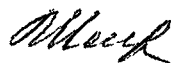
7. Признать утратившими силу приказы министерства от 25.05.2022 № 477, от 10.11.2023 № 1087.

8. Отделу развития информационных технологий (Стрельцов С.В.) в срок не позднее 5 рабочих дней со дня издания настоящего приказа опубликовать его на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра социальной защиты населения Амурской области Мезенцеву Л.С.

10. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и размещению на Портале Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.amurobl.ru).

Министр



Н.В. Киселёва

Инструкция

по рассмотрению жалоб в подсистеме досудебного обжалования контрольной (надзорной) деятельности в федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)», поступивших в министерство социальной защиты населения Амурской области

1. Министерство социальной защиты населения Амурской области при рассмотрении жалоб использует подсистему досудебного обжалования контрольной (надзорной) деятельности в федеральной государственной информационной системе «Единая система предоставления государственных и муниципальных услуг (сервисов)» (далее – министерство, подсистема ДО), за исключением случаев, когда рассмотрение жалобы связано со сведениями и документами, составляющими государственную или иную охраняемую законом тайну.

Рассмотрение жалобы, связанной со сведениями и документами, составляющими государственную или иную охраняемую законом тайну, осуществляется в порядке, предусмотренном Положением о региональном государственном контроле (надзоре) в сфере социального обслуживания на территории Амурской области, утвержденным постановлением Правительства Амурской области от 30.09.2021 № 762.

Функциональная и организационная структура рассмотрения жалобы в подсистеме ДО ФГИС ПГС с учетом ролей и предусмотренных полномочий приведена в приложении к настоящей Инструкции.

Министерство обеспечивает передачу в подсистему ДО сведений о ходе рассмотрения жалоб в соответствии с требованиями пункта 1.1 статьи 43 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле».

Должностные лица министерства, ответственные за работу с жалобами в подсистеме ДО, несут персональную ответственность за нарушение порядка и сроков их рассмотрения.

2. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в подсистеме ДО.

Жалоба контролируемого лица на решение об отнесении объектов контроля к соответствующей категории риска рассматривается в срок не более пяти рабочих дней.

3. В целях минимизации количества отказов в рассмотрении жалоб по причине истечения срока подачи жалоб и реализации прав контролируемых лиц на досудебное обжалование, министерство рассматривает в приоритетном порядке ходатайство о восстановлении срока подачи жалобы, исключив отказы по формальным основаниям.

4. Рассмотрение жалобы должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение и (или) действие (бездействие), не допускается.

5. Жалобы на решения министерства, действия (бездействие) должностных лиц министерства, поступающие на бумажном носителе, а также жалобы, поступающие с нарушением установленного порядка их подачи и (или) не относящиеся к предмету Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. При поступлении жалобы одновременно на решение министерства, действие (бездействие) должностных лиц министерства, предписание министерства с нарушением установленного срока для обжалования предписания (10 рабочих дней со дня его получения контролируемым лицом), рассмотрению подлежат только доводы жалобы в отношении решений, действий (бездействия), в отношении которых соблюден порядок подачи жалобы.

7. Министерство вправе запросить у контролируемого лица, подавшего жалобу, дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Контролируемое лицо вправе представить запрашиваемые информацию и документы в течение пяти рабочих дней с момента направления запроса.

Течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается с момента направления запроса о предоставлении дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до момента получения их министерством, но не более чем на пять рабочих дней с момента направления запроса.

Неполучение от контролируемого лица дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, не является основанием для отказа в рассмотрении жалобы.

8. Не допускается запрашивать у контролируемого лица, подавшего жалобу, информацию и документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных им организаций.

Лицо, подавшее жалобу, до принятия итогового решения по жалобе вправе по своему усмотрению представить дополнительные материалы, относящиеся к предмету жалобы.

9. Обязанность доказывания законности и обоснованности принятого решения и (или) совершенного действия (бездействия) возлагается на министерство, решение и (или) действие (бездействие) должностного лица которого обжалуются.

10. По итогам рассмотрения жалобы министерство принимает одно из следующих решений:

- 1) оставляет жалобу без удовлетворения;
- 2) отменяет решение министерства полностью или частично;
- 3) отменяет решение министерства полностью и принимает новое решение;
- 4) признает действия (бездействие) должностных лиц министерства незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

11. Решение министерства, содержащее обоснование принятого решения, срок и порядок его исполнения, размещается в личном кабинете контролируемого

лица на едином портале государственных и муниципальных услуг и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг в срок не позднее одного рабочего дня со дня его принятия.

Приложение
к Инструкции по рассмотрению жалоб
в подсистеме досудебного
обжалования контрольной
(надзорной) деятельности в
федеральной государственной
информационной системе «Единая
система предоставления
государственных и муниципальных
услуг (сервисов)», поступивших в
министерство социальной защиты
населения Амурской области

**Функциональная и организационная структура
рассмотрения жалобы в подсистеме ДО ФГИС ПГС с учетом ролей
и предусмотренных полномочий**

Наименование роли в подсистеме ДО	Исполняемые функции
Администратор	<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка общих параметров личного кабинета министерства социальной защиты населения Амурской области (далее – министерство). 2. Настройка структуры организации личных кабинетов министерства. 3. Предоставление доступа пользователям и назначение ролей в системе ФГИС ПГС. 4. Настройка уведомлений.
Руководитель	<ol style="list-style-type: none"> 1. Просмотр реестра жалоб. 2. Просмотр любой карточки жалобы. 3. Просмотр назначенной на пользователя карточки жалобы. 4. Назначение жалобы на исполнителя. 5. Приостановка исполнения обжалуемого решения. 6. Переход к рассмотрению жалобы. 7. Отказ в рассмотрении жалобы. 8. Восстановление срока подачи жалобы. 9. Принятие итогового решения по жалобе. 10. Запрос дополнительной информации по жалобе. 11. Продление срока рассмотрения жалобы. 12. Отказ в удовлетворении ходатайства по жалобе. 13. Подписание всех решений по жалобе. 14. Перевод жалобы в другое подразделение федерального органа исполнительной власти 15. Получение уведомлений в рамках контроля рассмотрения жалоб, назначенных на Руководителя. 16. Получение уведомлений в рамках контроля рассмотрения жалоб, назначенных на других пользователей. 17. Добавление решений суда.

Инспектор (исполнитель по жалобе)	<ol style="list-style-type: none">1. Просмотр реестра жалоб.2. Просмотр назначенной на пользователя карточки жалобы.3. Переход к рассмотрению жалобы.4. Приостановка исполнения обжалуемого решения.5. Отказ в рассмотрении жалобы.6. Восстановление срока подачи жалобы.7. Принятие итогового решения по жалобе.8. Запрос дополнительной информации по жалобе.9. Продление срока рассмотрения жалобы.10. Отказ в удовлетворении ходатайства по жалобе.11. Перевод жалобы в другое подразделение федерального органа исполнительной власти.12. Получение уведомлений в рамках контроля рассмотрения жалоб, назначенных на Руководителя.13. Получение уведомлений в рамках контроля рассмотрения жалоб, назначенных на других пользователей14. Добавление решений суда.
---	---