



ПРАВИТЕЛЬСТВО АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 июля 2025 г. № 627-пп

г. Архангельск

О внесении изменений в постановление Правительства Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп

В соответствии с частью 4 статьи 11.2, частями 2 и 9 статьи 11.4 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» Правительство Архангельской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в постановление Правительства Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников и внесении изменений в постановление администрации Архангельской области от 30 января 2007 года № 9-па и постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп».

2. Установить, что административные регламенты, утвержденные нормативными правовыми актами Архангельской области до вступления

в силу настоящего постановления, действуют в части, не противоречащей настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2025 года, но не ранее дня его официального опубликования.

**Первый заместитель Губернатора
Архангельской области –
председатель Правительства
Архангельской области**



А.В. Алсуфьев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Архангельской области
от 22 июля 2025 г. № 627-пп

**ИЗМЕНЕНИЯ,
которые вносятся в постановление Правительства
Архангельской области от 9 октября 2012 года № 460-пп**

1. В наименовании слова «об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников и внесении изменений в постановление администрации Архангельской области от 30 января 2007 года № 9-па и» заменить словами «о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) при предоставлении государственных услуг исполнительными органами государственной власти Архангельской области и внесении изменений в».

2. Преамбулу после слов «статьи 11.2» дополнить словами «, частями 2 и 9 статьи 11.4».

3. Пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемое Положение о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) при предоставлении государственных услуг исполнительными органами государственной власти Архангельской области.».

4. В Положении об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников:

1) в наименовании слова «об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников» заменить словами «о досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) при предоставлении государственных услуг исполнительными органами государственной власти Архангельской области»;

2) после наименования дополнить абзацем:

«I. Общие положения»;

3) пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Настоящее Положение, разработанное в соответствии со статьями 11.1, 11.2 и 11.4 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон об услугах) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», устанавливает:

особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Архангельской области (далее – исполнительный орган), в том числе их территориальных органов, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), его работников, принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления государственных услуг Архангельской области (далее – жалоба). Особенности подачи и рассмотрения жалоб, установленные настоящим Положением, применяются в отношении жалоб, поданных с соблюдением требований статей 11.1 и 11.2 Федерального закона об услугах;

порядок подачи и рассмотрения жалоб, содержащих сведения и документы, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, в отдельных сферах предоставления государственных услуг Архангельской области в соответствии со статьей 11.4 Федерального закона об услугах.

Если при предоставлении государственных услуг Архангельской области (далее – государственные услуги) отдельные административные процедуры выполняются работниками государственных учреждений Архангельской области, подведомственных исполнительным органам государственной власти Архангельской области, предоставляющим государственные услуги (далее – государственное учреждение), решения и действия (бездействие) государственных учреждений, их работников могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с настоящим Положением. В целях настоящего Положения государственные учреждения приравниваются к исполнительным органам, решения и действия (бездействие) которых

обжалуются в досудебном (внесудебном) порядке, а работники государственных учреждений – к должностным лицам таких исполнительных органов.»;

4) после пункта 1 дополнить абзацем:

«II. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников, принимаемые (совершаемые) в ходе предоставления государственных услуг Архангельской области»;

5) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Жалобы, подаваемые с соблюдением требований статей 11.1 и 11.2 Федерального закона об услугах, подаются и рассматриваются с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом.»;

б) в пункте 3:

а) в абзаце первом слова «в случае нарушения стандарта предоставления государственной услуги Архангельской области (далее – государственные услуги), нарушения установленного порядка предоставления государственной услуги, включая» заменить словами «в том числе в следующих случаях»;

б) в подпункте 3:

слова «документов, не предусмотренных» заменить словами «документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено»;

слова «(в том числе административными регламентами) для предоставления государственной услуги» заменить словами «для предоставления государственной услуги (в том числе административным регламентом предоставления государственной услуги)»;

в) в подпункте 4 слова «(в том числе административными регламентами) для предоставления государственной услуги» заменить словами «для предоставления государственной услуги (в том числе административным регламентом предоставления государственной услуги)»;

г) подпункт 5 после слова «регламентами» дополнить словами «предоставления государственных услуг»;

д) подпункт 6 после слова «регламентами» дополнить словами «предоставления государственных услуг»;

е) подпункт 9 после слова «регламентами» дополнить словами «предоставления государственных услуг»;

7) пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих (кроме руководителей) территориальных органов исполнительных органов подаются в соответствующие территориальные органы исполнительных органов для рассмотрения их руководителями. Руководитель территориального органа исполнительного органа может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих (кроме руководителей) исполнительных органов подаются в соответствующие исполнительные органы для рассмотрения их руководителями. Руководитель исполнительного органа может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей территориальных органов исполнительных органов подаются в соответствующие исполнительные органы (далее – вышестоящий исполнительный орган) для рассмотрения их руководителями. Руководитель вышестоящего исполнительного органа может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов подаются в Правительство Архангельской области для рассмотрения первыми заместителями Губернатора Архангельской области, заместителями Губернатора Архангельской области, первыми заместителями председателя Правительства Архангельской области, заместителями председателя Правительства Архангельской области, которым подчиняются соответствующие исполнительные органы. Если руководитель исполнительного органа одновременно является первым заместителем Губернатора Архангельской области, заместителем Губернатора Архангельской области, первым заместителем председателя Правительства Архангельской области или заместителем председателя Правительства Архангельской области, жалобы на решения и действия (бездействие) такого руководителя подаются для рассмотрения первому заместителю Губернатора Архангельской области – председателю Правительства Архангельской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников (кроме руководителя) многофункционального центра подаются в многофункциональный центр для рассмотрения его руководителем. Руководитель многофункционального центра может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра подаются в исполнительный орган государственной власти Архангельской области, который от имени Архангельской области осуществляет функции и полномочия учредителя многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), для рассмотрения руководителем учредителя многофункционального центра. Руководитель учредителя многофункционального центра может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.

Если при предоставлении государственных услуг отдельные административные процедуры выполняются работниками государственных учреждений:

жалобы на решения и действия (бездействие) таких работников (кроме руководителей государственных учреждений) подаются в соответствующие государственные учреждения для рассмотрения их руководителями. Руководитель государственного учреждения может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб;

жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей государственных учреждений подаются в исполнительные органы, которые от имени Архангельской области осуществляют функции и полномочия учредителей государственных учреждений (далее – учредитель государственного учреждения), для рассмотрения руководителями учредителей государственных учреждений. Руководитель учредителя государственного учреждения может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб.»;

8) в пункте 7:

а) в абзаце втором:

после слова «органов» дополнить словами «(в том числе их территориальных органов)»;

после слова «органа» дополнить словами «(вышестоящего исполнительного органа)»;

б) дополнить абзацем следующего содержания:

«жалобы на решения и действия (бездействие) государственных учреждений, их работников – при личном приеме, по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта государственного учреждения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).»;

9) в пункте 8:

а) абзац первый изложить в следующей редакции:

«8. Жалобы на решения и действия (бездействие) исполнительных органов (в том числе их территориальных органов), их должностных лиц, государственных гражданских служащих, государственных учреждений, их работников, подаваемые в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, могут быть поданы заявителем в месте фактического нахождения исполнительного органа (в том числе его территориального органа), государственного учреждения либо в месте фактического нахождения Правительства Архангельской области, вышестоящего исполнительного органа, учредителя государственного учреждения.»;

б) в абзаце втором:

после слова «органов» дополнить словами «(в том числе их территориальных органов)»;

после слова «служащих» дополнить словами «, государственных учреждений, их работников»;

в) абзац пятый изложить в следующей редакции:

«в исполнительных органах (в том числе их территориальных органах), государственных учреждениях, Правительстве Архангельской области, вышестоящих исполнительных органах, учредителях государственных учреждений, учредителе многофункционального центра – со временем работы соответствующих исполнительных органов (в том числе их территориальных органов), государственных учреждений, Правительства Архангельской области, вышестоящих исполнительных органов, учредителей государственных учреждений, учредителя многофункционального центра.»;

10) в пункте 12:

а) подпункт 1 изложить в следующей редакции:

«1) наименование исполнительного органа (в том числе его территориального органа), фамилия и инициалы должностного лица, государственного гражданского служащего исполнительного органа (в том числе его территориального органа), наименование многофункционального центра, фамилия и инициалы его руководителя или иных работников, наименование государственного учреждения, фамилия и инициалы его руководителя или иных работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.»;

б) подпункты 3 и 4 изложить в следующей редакции:

«3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) исполнительного органа (в том числе его территориального органа), должностного лица, государственного гражданского служащего исполнительного органа (в том числе его территориального органа), многофункционального центра, его работника, государственного учреждения, его работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) исполнительного органа (в том числе его территориального органа), должностного лица, государственного гражданского служащего исполнительного органа (в том числе его территориального органа), многофункционального центра, его работника, государственного учреждения, его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.»;

11) в пункте 14:

а) абзац второй изложить в следующей редакции:

«Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, уполномоченными в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения.»;

б) дополнить абзацем следующего содержания:

«Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, не вправе рассматривать жалобы на собственные решения и действия (бездействие).»;

12) пункт 15 изложить в следующей редакции:

«15. В случае если жалоба подана заявителем в орган (организацию), в компетенцию которого не входит рассмотрение жалоб в соответствии с пунктом 6 настоящего Положения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган (организацию). При этом орган (организация), перенаправивший

(перенаправившая) жалобу, информирует заявителя о перенаправлении жалобы.»;

13) в пункте 16:

а) после слова «органов» дополнить словами «(в том числе их территориальных органов)»;

б) после слова «служащих» дополнить словами «, государственных учреждений, их работников»;

в) слова «исполнительные органы, вышестоящие исполнительные органы» заменить словами «органы (организации)»;

14) в абзаце втором пункта 18 слова «исполнительном органе, вышестоящем исполнительном органе, многофункциональном центре, учредителе многофункционального центра» заменить словами «органе (организации)»;

15) подпункт 1 пункта 19 после слова «регламентами» дополнить словами «предоставления государственных услуг»;

16) пункт 20 исключить;

17) в подпункте 1 пункта 21 слова «исполнительного органа (многофункционального центра)» заменить словами «органа (организации), в котором (которой) была рассмотрена жалоба»;

18) в абзаце втором пункта 22 слова «, многофункциональным центром» заменить словами «(в том числе его территориальным органом), многофункциональным центром, государственным учреждением»;

19) дополнить разделом III следующего содержания:

«III. Порядок подачи и рассмотрения жалоб, содержащих сведения и документы, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, в отдельных сферах предоставления государственных услуг Архангельской области в соответствии со статьей 11.4 Федерального закона об услугах

27. Жалобы, содержащие сведения и документы, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, подаваемые в соответствии со статьей 11.4 Федерального закона об услугах, подаются и рассматриваются в порядке, установленном разделом II настоящего Положения, если иное не предусмотрено настоящим разделом.

28. Заявители вправе обратиться с жалобами на принятые в ходе предоставления государственных услуг решения и осуществленные действия (бездействие) исполнительных органов (в том числе их территориальных органов) и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги по лицензированию отдельных видов деятельности, установленных Федеральным законом от 4 мая 2011 года № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности», и другие государственные услуги, определенные Правительством Российской Федерации.

29. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц исполнительных органов (в том числе их территориальных органов), за исключением руководителей исполнительных органов, подаются

в соответствующие исполнительные органы для рассмотрения их руководителями. Руководитель исполнительного органа может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб, содержащих сведения и документы, составляющие государственную тайну, при условии, что такой заместитель руководителя исполнительного органа допущен к сведениям, составляющим государственную тайну. Руководитель исполнительного органа может своим приказом наделить одного из своих заместителей полномочиями по рассмотрению таких жалоб, содержащих сведения и документы, составляющие иную охраняемую законом тайну.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителей исполнительных органов подаются в Правительство Архангельской области для рассмотрения первыми заместителями Губернатора Архангельской области, заместителями Губернатора Архангельской области, первыми заместителями председателя Правительства Архангельской области, заместителями председателя Правительства Архангельской области, которым подчиняются соответствующие исполнительные органы. Если руководитель исполнительного органа одновременно является первым заместителем Губернатора Архангельской области, заместителем Губернатора Архангельской области, первым заместителем председателя Правительства Архангельской области или заместителем председателя Правительства Архангельской области, жалобы на решения и действия (бездействие) такого руководителя подаются для рассмотрения первому заместителю Губернатора Архангельской области – председателю Правительства Архангельской области.

30. Жалобы подаются в письменной форме на бумажном носителе одним из следующих способов:

при личном приеме заявителя – с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации о государственной тайне и законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации;

с использованием федеральной фельдъегерской связи на основе договоров (контрактов) на доставку корреспонденции;

с использованием специальной почтовой связи на основе договоров оказания услуг специальной почтовой связи;

с использованием почтовой связи (за исключением жалоб, содержащих сведения и документы, составляющие государственную тайну).

31. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование исполнительного органа (его территориального органа), фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства (месте осуществления деятельности) гражданина, либо наименование организации-заявителя, сведения о месте нахождения этой организации, либо реквизиты доверенности и фамилия, имя, отчество (при наличии) лица,

подающего жалобу по доверенности, желаемый способ осуществления взаимодействия на время рассмотрения жалобы и желаемый способ получения решения по ней;

3) сведения об обжалуемых решении исполнительного органа (его территориального органа) и (или) действии (бездействии) его должностного лица, которые привели или могут привести к нарушению прав заявителя, подавшего жалобу;

4) основания и доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением исполнительного органа (его территориального органа) и (или) действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии. К жалобе может быть приложена позиция Уполномоченного при Президенте по защите прав предпринимателей, его общественного представителя, уполномоченного по защите прав предпринимателей при Губернаторе Архангельской области, относящаяся к предмету жалобы;

5) требования заявителя, подавшего жалобу.

32. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 31 настоящего Положения, рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом требований о защите информации, предусмотренных законодательством Российской Федерации о государственной тайне и законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

33. Жалоба может быть подана заявителем в течение 30 календарных дней со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по ходатайству заявителя может быть восстановлен должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, при условии, что одновременно с жалобой подано ходатайство о восстановлении пропущенного срока и должностное лицо, рассматривающее жалобу, признает причину пропуска срока уважительной, а срок подачи ходатайства о восстановлении пропущенного срока разумным.

34. Заявитель до принятия решения по жалобе может отозвать ее. При этом повторное направление жалобы по тем же основаниям не допускается.

35. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, уполномоченными в соответствии с пунктом 29 настоящего Положения.

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, не вправе рассматривать жалобы на собственные решения и действия (бездействие).

36. Жалоба подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткий срок не установлен Правительством Российской Федерации.

37. Рассмотрение жалоб осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации о государственной

тайне и законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации.

38. Должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе запросить у заявителя, подавшего жалобу, дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Заявитель вправе представить указанные информацию и документы в течение пяти рабочих дней с момента направления запроса. Течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается с момента направления запроса о представлении дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до момента получения их должностным лицом, рассматривающим жалобу, но не более чем на пять рабочих дней с момента направления запроса. Неполучение от заявителя дополнительной информации и документов, относящихся к предмету жалобы, не является основанием для отказа в рассмотрении жалобы.

39. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы, если:

1) жалоба подана после истечения срока подачи жалобы и не содержит ходатайство о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы;

2) в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы отказано;

3) до принятия решения по жалобе от заявителя, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы;

4) имеется решение суда по вопросам, поставленным в жалобе;

5) заявитель, ранее подавший жалобу уполномоченному должностному лицу, подал другую жалобу по тому же предмету и по тем же основаниям;

6) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц исполнительного органа (в том числе его территориальных органов), а также членов их семей;

7) ранее получен отказ в рассмотрении жалобы по тому же предмету и по тем же основаниям, исключающий возможность повторного обращения данного заявителя с жалобой, и не приводятся новые доводы или обстоятельства;

8) жалоба подана ненадлежащему должностному лицу;

9) содержание жалобы не относится к принятому в ходе предоставления государственной услуги решению и осуществленным действиям (бездействию).

40. Решение об отказе в рассмотрении жалобы принимается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение пяти рабочих дней со дня получения жалобы, за исключением решения об отказе по основанию, предусмотренному подпунктом 3 пункта 38 настоящего Положения. Решение об отказе в рассмотрении жалобы по основанию, предусмотренному подпунктом 3 пункта 38 настоящего Положения, принимается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления об отзыве жалобы.»

