



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ,
КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ
(РОСРЕЕСТР)

Управление Федеральной службы государственной регистрации,
кадастра и картографии по Псковской области

П Р И К А З

Псков

19 Октября 2012

№ 273-12

Об организации работы по реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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» в Управлении Росреестра по Псковской области

В целях организации работы по реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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» (далее — Постановление) в Управлении Росреестра по Псковской области (далее — Управление) и в соответствии с приказом Росреестра от 18.09.2012 № П/413 «Об организации работы по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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» п р и к а з ы в а ю:

1. Организационно-контрольному отделу Управления обеспечить:

прием и учет жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг Росреестра (далее – жалобы), поданных в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителей, и в электронном виде в соответствии с Правилами 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, утвержденными Постановлением (далее – Правила);

учет принятых по жалобам решений, подготовленных подразделениями Управления;

формирование и представление в Управление мониторинга и повышения качества государственных услуг ежеквартальных отчетов о полученных и рассмотренных жалобах в порядке установленном Росреестром;

приведение Регламента организации работы с обращениями граждан, утвержденного приказом Управления от 15.08.2011 № 285-п и Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом Управления от 28.02.2011 № 64-п (в ред. приказа Управления от 11.03.2011 № 91-п), в соответствие с Постановлением.

2. Установить, что жалобы рассматриваются в следующем порядке:

- на заместителей руководителя – руководителем Управления;
- на начальников структурных или территориальных подразделений – заместителем руководителя Управления, курирующим данное направление;

- на сотрудников структурного или территориального подразделения – начальником структурного или территориального подразделения Управления.

3. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченным лицом на ее рассмотрение принимается решение об удовлетворении жалобы (об отказе в ее удовлетворении), согласно приложению к настоящему приказу.

4. Начальникам структурных и территориальных подразделений обеспечить:

информирование и консультирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб в помещениях приема и выдачи документов;

оборудование мест оформления жалоб (столы, стулья, канцелярские принадлежности);

принятие исчерпывающих мер, в помещениях приема и выдачи документов Управления, направленных на оперативное решение вопросов, возникающих при предоставлении государственных услуг и конфликтных ситуаций, которые могут повлечь подачу жалобы;

прием жалоб в течение времени предоставления государственных услуг Росреестра в каждом помещении приема и выдачи документов с обеспечением выдачи заявителю по его требованию копии жалобы с отметкой о дате и времени ее принятия;

перенаправление жалобы в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации для рассмотрения в уполномоченный орган (должностному лицу) в случае, если в компетенцию Управления не входит принятие по ней решения;

рассмотрение жалоб в соответствии с Правилами;

направление материалов в органы прокуратуры в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалоб признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления.

5. Отделу государственной службы, кадров, по защите государственной тайны и мобилизационной подготовки в месячный срок внести необходимые изменения в должностные регламенты лиц, уполномоченных на рассмотрение жалоб.

6. Контроль за реализацией настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Управления



В.В. Аршинов



ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу Управления Росреестра
по Псковской области
от 19.10.2012 № 273-12

РЕШЕНИЕ
об удовлетворении жалобы
на нарушение порядка предоставления государственных услуг
(об отказе в удовлетворении жалобы)

номер, дата, место принятия решения

(наименование уполномоченного на рассмотрение жалобы органа)

В лице _____

(ФИО, должность должностного лица, принявшего решение по жалобе)

рассмотрев жалобу _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя, реквизиты, предмет жалобы)

на _____

(сведения о должностном лице, сотруднике, федеральном государственном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется)

принимает решение _____

(об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы)

по следующим основаниям: _____

(основания для принятия решения по жалобе, ссылки на нормативно-правовые акты)

По результатам рассмотрения жалобы необходимо принять следующие меры по устранению выявленных нарушений: _____

Должность

Подпись

ФИО

