



АДМИНИСТРАЦИЯ
городского округа Лотошино Московской области

Приложение
к распоряжению администрации,
городского округа Лотошино
Московской области
от 28.12.2023 № 172-р

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 27.10.2023 № 172-р

рп. Лотошино

Об утверждении
рекомендаций по работе с подсистемой
досудебного обжалования ГИС ТОР КНД

В целях координации и обеспечения работы по рассмотрению обращений контролируемыми лиц, в рамках досудебного обжалования, в соответствии с требованиями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»:

1. Утвердить Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования ГИС ТОР КНД (приложение).
2. Заместителю главы администрации городского округа Лотошино Попову В.А. обеспечить ежемесячно проведение анализа результатов рассмотрения в рамках досудебного обжалования обращений контролируемыми лиц.
3. Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.



Глава городского округа Лотошино
округа Лотошино
ВЕРНО:
Администрация
М О С К О В А
* * *
Разослать: Попову В.А. юридическому отделу, отделу по жилищно-коммунальному хозяйству, благоустройству, транспорту и связи, прокурору Лотошинского района, в дело.

Е.Л. Долгасова

Методические рекомендации по работе с подсистемой
досудебного обжалования

Организация работы, назначение сотрудников, ответственных за работу с обращениями, с учетом ролей, предусмотренных в подсистеме досудебного обжалования ГИС ТОР КНД.

Для работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – подсистема ДО) необходимо распоряжением администрации городского округа Лотошино Московской области определить должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений в подсистеме ДО.

Подсистемой ДО предусмотрена следующая ролевая модель должностных лиц и их функционалы:

Администратор:

- Создание новой учетной записи пользователя с указанием его роли в рассмотрении жалоб;
- Настройка и загрузка шаблонов документов;
- Настройка личного кабинета контрольного (надзорного) органа;
- Настройка информации о виде контроля (надзора), заполнение справочников для федеральной государственной информационно-системы «Единая система нормативной справочной информации» (ЕСНСИ).

Сверстать:

- Назначение и переназначение жалобы на исполнителя;
- Обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалобы.

Руководитель:

- Назначение жалобы на исполнителя;
- Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;
- Принятие решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- Принятие решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;
- Принятие решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;

- Запрос дополнительной информации по жалобе;
- Принятие итогового решения по жалобе;
- Продление срока рассмотрения жалобы.

Исполнитель:

- Подготовка проекта решения об отказе в рассмотрении жалобы;
- Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение;
- Подготовка проекта решения по ходатайству о приостановлении исполнения обжалуемого решения;
- Подготовка проекта решения по ходатайству о восстановлении пропущенного срока подачи жалобы;
- Запрос дополнительной информации по жалобе;
- Подготовка проекта итогового решения по жалобе;
- Продление срока рассмотрения жалобы.

С учетом вышесказанного можно выделить следующие лица и их функционалы в подсистеме ДЮ, предоставляющие административные городские услуги. Логотипно Московской области определены следующие полномочия должностных лиц:

- **Координатор (Руководитель, заместитель, руководитель контрольного органа):**
 - обеспечивает координацию работы по досудебному обжалованию решений контрольного (надзорного) органа, действия (бездействия) его должностных лиц;
 - обеспечивает соблюдение порядка и сроков рассмотрения жалоб контролируемых лиц на решения контрольного (надзорного) органа, действия (бездействия) его должностных лиц;
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе принятие решений по результатам рассмотрения жалоб контролируемых лиц в рамках досудебного обжалования;
- **Руководитель (заместитель, руководитель контрольного органа, начальник структурного подразделения):**
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение и подписание решений по жалобам;
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе назначение и переименование исполнителей по жалобам;
 - обеспечивает контроль, входом и сроками рассмотрения жалоб;
- **Помощник руководителя (секретарь):**
 - обеспечивает на рассмотрении жалоб; органы определение должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалоб;
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб;
- **Исполнитель (должностное лицо):**
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам;
- **Администратор:**
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования;
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования;
 - обеспечивает в контрольном (надзорном) органе информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

Работа в подсистеме досудебного обжалования Авторизация в подсистеме ДЮ ГИС ТОР КИД осуществляется посредством ЕСИА. Для входа в подсистему ДЮ, сотрудники органа контроля должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в контрольный (надзорный) орган, должны быть распределены на исполнителей. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролями «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Исполнитель вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалоб регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ.

При необходимости исполнитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

Переименование жалоба в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителя по жалобе) или «Исполнителю». Переименование жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного (надзорного) органа. Возможность переименовать жалобу будет доступна после того, как ее возьмут в работу.

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КИД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Исполнитель» или «Руководитель».

Жалоба на нарушение условий моратория должна быть рассмотрена в течение одного рабочего дня с момента ее регистрации. Жалоба на нарушение условий моратория, как и обычная жалоба на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействия) их должностных лиц не может быть рассмотрена должностным лицом, принявшим (осуществившим) обжалуемое решение, действие (бездействие).

Процесс рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория частично упрощен по сравнению с процессом рассмотрения обычных жалоб. При этом имеет следующие особенности:

1. Жалобы на нарушение условий моратория нельзя переименовывать в другие структурные подразделения;
2. Инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
3. Такие жалобы не содержат принудительных ходатайств;
4. По итогам рассмотрения жалоб на нарушение условий моратория предусмотрены иной перечень итоговых решений.

Кто может подать жалобу?

Руководитель или представитель юридического лица, индивидуальный предприниматель, гражданин. На ЕПГУ реализована возможность делегирования полномочий руководителя организации другим сотрудникам такой организации.

Для делегирования полномочий другому сотруднику необходимо перейти в профиль организации в ЕСИА (<https://esia.gov.ru/>). Далее нужно перейти в пункт «Доступа и доверенности». Нажать кнопку «Создать доверенность».

Далее необходимо выбрать сотрудника организации или руководителя другой организации. Выбрать тип помощи — наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отразить заявление от имени руководителя организации.

На что можно пожаловаться?

- Решение о проведении контрольного (надзорного) мероприятия
- Акт контрольного (надзорного) мероприятия
- Предписание об устранении выявленных нарушений

- Действия (бездействие) должностного лица контрольного (надзорного) органа в рамках контрольного мероприятия
 - Процедура проведения контрольного (надзорного) мероприятия
 - Принятие решение по вассе поданной жалобе
 - Нарушение условий мониторинга на контрольные (надзорные) мероприятия
- Также при наличии обстоятельств, препятствующих своевременному исполнению предписания, контролируемые лица могут отдельно направить ходатайство о продлении срока его исполнения.

Порядок действий при поступлении жалобы в неустановленном порядке

Жалоба на решения контрольных (надзорных) органов, действия (бездействие) их должностных лиц, поступающие с нарушением установленного порядка подачи жалоб, установленного Федеральным законом от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», в том числе на буржском уровне, подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:
ФГИС ДО и подсистема ДО – это разные информационные системы!

Федеральная государственная информационная система государственного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры государственного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету Федерального закона № 248-ФЗ.

Таким образом, жалобы, поступающие через ФГИС ДО, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц.

ТИПОВОЙ ОТВЕТ ПРИ ПОДАЧЕ ЖАЛОБЫ В БУМАЖНОМ ВИДЕ:

Ваше обращение от _____ № _____ рассмотрено в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок обжалования решений контрольных (надзорных) органов, действий (бездействия) их должностных лиц регулируется Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Закон о контроле).

В соответствии со статьей 40 Закона о государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации лицом в установленном порядке контроля жалоба подается контролируемым лицом в Уполномоченный на рассмотрение жалоб орган в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

Для успешной подачи жалобы рекомендуется ссылкой <https://kind.govsivki.ru>.

Назначение исполнителя

Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в контрольный (надзорный) орган, должны быть распределены по исполнителям. Назначение исполнителя по жалобе доступно пользователям с ролью «Руководитель» и «Помощник руководителя».

Для назначения исполнителя по жалобе нужно открыть карточку с жалобой и нажать на кнопку «Назначить исполнителя».

В открывшемся окне выберите исполнителя по жалобе из списка или найдите его по ФИО с помощью лены поиска. Далее нажмите на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращает вас в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а также изменился на «Ожидает подтверждения». Данный статус означает, что жалоба назначена на исполнителя, но пока не принята им в работу. Если вы приняли решение о смене исполнителя по жалобе, то это можно сделать с помощью кнопки «Изменить исполнителя».

Отказ от рассмотрения жалобы

Инспектор вправе отказать в рассмотрении жалобы в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы. Основания для отказа в рассмотрении жалобы регламентированы частью 1 статьи 42 Федерального закона № 248-ФЗ. При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрением. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:
Механизм досудебного обжалования назывался установленный эффекивное диалоговое взаимодействие между контрольными органами и контролирующими лицами и обеспечивает наиболее полную реализацию их прав и законных интересов. В сложившейся ситуации рекомендуется по возможности рассматривать все жалобы по существу и считать случаи отказа от рассмотрения, особенно в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства.

Для отказа в рассмотрении жалобы, ранее взятой в работу, нажмите на кнопку «Отказать в рассмотрении».

Далее в открывшемся окне выберите причину отказа в рассмотрении жалобы из предложенного списка и заполните поле «Обоснование принятого решения».

Для выбора сотрудника контрольного (надзорного) органа, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, нажмите на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно использовать поисковой строкой в верхней части формы.

После выбора сотрудников, участвующих в согласовании и подписании, появится блок работы с документом.

Перед формированием документа его можно просмотреть. Для этого нажмите на кнопку «Просмотреть». Откроется окно печати документа, в котором можно просмотреть, как будет выглядеть печатная версия документа.

Для того, чтобы сформировать решение по отказу в рассмотрении жалобы, нажмите на кнопку «Сформировать документ». При нажатии на кнопку «Сформировать документ» происходит формирование и автоматическое скачивание документа в формате PDF на компьютер. Кнопка «Принять файл» используется в том случае, если у вас не настроен паблон решений или настроен некорректно. В таком случае для направления решения на согласование и подписание следует прикрепить заранее подготовленный документ.

После заполнения всех данных по решению нажмите на кнопку «Отправить».

В карточке записи о жалобе появится информация об отказе в рассмотрении жалобы. Отозвать решение можно до согласования документа, а если согласование не требуется, то до его подписания. Для этого в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Отозвать».

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителя по жалобе) или «Инспектору».

Переадресация жалобы возможна только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного (назорного) органа.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Возможность некриминализовать жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу

Для переадресации требуется перейти в карточку поной жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «Переадресовать жалобу».

В открывшемся окне заполнить поле «Подразделение» (поле является обязательным для заполнения). Далее заполнить поле «Обоснование принятого решения». Нажать кнопку «Отправить».

Рассмотрение жалобы

Если в жалобе отсутствуют ходатайства или они были рассмотрены ранее, а также отсутствуют основания для отказа в рассмотрении жалобы, то можно перейти на следующий этап работы – рассмотрение жалобы. Для перехода нажмите на кнопку «Перейти к рассмотрению». Обратите внимание, что перейти к рассмотрению жалобы необходимо в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации жалобы.

Статус по жалобе изменится с «Проверка на «На рассмотрение». При рассмотрении жалобы доступны следующие действия:

1. «Приостановить исполнение обжалуемого решения»;
2. «Принять итоговое решение»;
3. «Запросить дополнительную информацию».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Ходатайство о приостановлении исполнения обжалуемого решения можно рассмотреть, как на этапе проверки, так и на этапе рассмотрения жалобы, но при этом нужно учитывать регламентный срок, описанный на раскомпринте ходатайства.

Запрос дополнительной информации по жалобе

Если инспектору в ходе анализа жалобы для подготовки решения не хватает данных, то в ГИС ТОР КНД реализована возможность запросить дополнительную информацию по жалобе у заявителя.

Для запроса дополнительной информации в карточке записи о жалобе нажмите на кнопку «Запросить дополнительную информацию».

В открывшемся окне в поле «Список запрашиваемых документов» укажите перечень запрашиваемых документов и заполните поле «Обоснование принятого решения». Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

Отчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо запросит запрашиваемые документы, они автоматически попадут в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Отчет дней, отведенных для принятия решения по жалобе, возобновится после получения документов или по истечению срока отправки, если заявитель не отправит документы.

Действия исполнителя при поступлении дополнительной информации документов по исполнительным заявкам

При необходимости, заявитель может дослать дополнительную информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы.

Если к жалобе приложены документы, то они отображаются в виде пиктограммы.

Принятие итогового решения по жалобе

После того, как проведен анализ, инспектор может подготовить итоговое решение по жалобе. Для этого необходимо нажать на кнопку «Принять итоговое решение».

Далее в открывшемся окне инспектору необходимо выбрать решение из списка и заполнить поле «Обоснование принятого решения».

Выбор сотрудников, согласующих и подписывающих проект решения, а также процесс формирования документа аналогичны процессу при подготовке проектов решений по ходатайствам, рассмотренным ранее.

Согласование и подписание решений по жалобе

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» или «Руководитель».

В карточке жалобы, поступившей на согласование, в блоке «Требуется согласование документов» доступны следующие функции:

- «Предпросмотр»;
- «Согласовать»;
- «На доработку».

Функция «Предпросмотр» позволяет ознакомиться с документом по жалобе, перед тем как его согласовать. Также в карточке жалобы вы можете сохранить проект документа на компьютер, нажав на гиперссылку с его названием, и изучить всю информацию по жалобе.

Функция «На доработку» применяется, если при анализе проекта решения по жалобе согласующее лицо считает необходимым его доработку. Для этого в карточке жалобы укажите причину для доработки и нажмите на кнопку «Отправить на доработку».

Функция «Согласовать» позволяет согласовать решение по жалобе. Для этого в карточке жалобы нажмите на кнопку «Согласовать». После этого в карточке жалобы появится информация о дате согласования.

После согласования проекта решения всеми лицами, которые были назначены исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отображается блок «Требуется подписание документов». При подписании документа руководитель может также, как и при согласовании, просмотреть его и отправить на доработку, если есть замечания. Если замечаний к проекту решения нет, проект решения можно подписать.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Для подписания документа Вам потребуется специальное серверное оборудование

Для подписания документа по его установке Вы можете ознакомиться на Портале КНД в разделе «Документы» подраздел «Подписание документов обжалования» (<https://knd.gov.ru/dokumenty-tyid-spravl>) Блок «Инструкции», документа «Действия пользователей КНО при работе в личном кабинете ГИС ТОР КНД».

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

В случае, если до принятия решения по жалобе он контролируемого лица, ее подателя, посетителя заявление об отзыве жалобы, на такую обращение необходимо принять и подписать в уведомление ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жалобы).

Работа с информационной панелью (дашбордом)

Дашборд руководителя контрольного (назорного) органа – информационная панель, предназначенная для мониторинга и контроля событий по жалобам и для планирования и анализа результатов. На дашборде демонстрируется оперативная информация о результатах рассмотрения жалоб, количестве поступающих жалоб, сроках принятия решений по жалобам и так далее.