



Утверждены  
постановлением администрации  
Сергиево-Посадского  
городского округа  
от 07.11.2023 № 2333-17А

## Методические рекомендации по работе с подсистемой досудебного обжалования в области муниципального контроля в сфере благоустройства на территории Сергиево-Посадского городского округа Московской области

### Организация работы в подсистеме досудебного обжалования ГИС ТОР КНД.

Для работы в подсистеме досудебного обжалования (далее – подсистема ДО) определены обязанности должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений в подсистеме ДО и их функционал при проведении муниципального контроля в сфере благоустройства на территории Сергиево-Посадского городского округа Московской области:

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

#### **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 информационной системы «Единая система нормативной справочной информации» (ЕСНСИ).

#### **Секретарь:**

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

#### **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.

#### **Инспектор:**

- 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 ролевой модели должностных лиц и их функционала в подсистеме ДО, должностными инструкциями (правовым актом) определяются следующие полномочия должностных лиц:

**Руководитель** органа муниципального контроля в сфере благоустройства на территории Сергиево-Посадского городского округа Московской области (далее – контрольный орган):

- обеспечивает в контрольном органе рассмотрение и подписание решений по жалобе.
- обеспечивает в контрольном органе назначение и переназначение исполнителя по жалобе.
- обеспечивает контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

**Помощник руководителя** контрольного органа:

- обеспечивает в контрольном органе определение должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.
- обеспечивает в контрольном органе контроль за ходом и сроками рассмотрения жалоб.

**Инспектор** контрольного органа:

- обеспечивает в контрольном органе рассмотрение материалов жалобы, принятие решений по ходатайствам, продление сроков рассмотрения жалоб и подготовку проектов решений по жалобам.

**Администратор** контрольного органа:

- обеспечивает в контрольном органе настройку и предоставление доступа к личным кабинетам подсистемы досудебного обжалования.
- обеспечивает в контрольном органе формирование сообщений о программно-технических ошибках функционирования подсистемы досудебного обжалования.
- обеспечивает в контрольном органе информационную и программно-техническую поддержку пользователей подсистемы досудебного обжалования.

### **Работа в подсистеме досудебного обжалования**

Авторизация в подсистеме ДО ГИС ТОР КНД осуществляется посредством ЕСИА. Для входа в подсистему ДО, сотрудники контрольного органа должны быть подключены к профилю организации в ЕСИА.

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

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 от 31 июля 2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

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

Перенаправление жалобы в другое структурное подразделение доступно «Руководителю» (в случае назначения исполнителем по жалобе) или «Инспектору». Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного органа. Возможность перенаправить жалобу будет недоступна после того, как ее возьмут в работу.

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

Согласовывать проекты решений по жалобе могут пользователи с ролью «Инспектор» 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 органов, действия (бездействие) 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 перенаправлять в другие структурные подразделения;
2. Инспектор не вправе отказать в рассмотрении жалобы;
3. Такие жалобы не содержат приложенных ходатайств;
4. По итогам рассмотрения жалобы на нарушение условий моратория предусмотрен 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.gosuslugi.ru/>).

Далее нужно перейти в пункт «Доступы и доверенности». Нажать кнопку «Создать доверенность».

Далее необходимо выбрать сотрудника организации или руководителя другой организации.

Выбрать тип полномочия — наименование услуги, для которой будет действовать доверенность, т.е. возможность отправить заявление от имени руководителя организации.

#### **На что можно пожаловаться?**

- Решение о проведении контрольного мероприятия
- Акт контрольного мероприятия
- Предписание об устранении выявленных нарушений
- Действия (бездействие) должностного лица контрольного органа в рамках контрольного мероприятия
- Процедура проведения контрольного мероприятия



- Принятое решение по ранее поданной жалобе
- Нарушение условий моратория на контрольные 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**

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

#### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:**

*ФГИС ДО и подсистема ДО – это разные информационные системы!*

Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (далее – ФГИС ДО) – информационная система, предназначенная для автоматизации процедуры досудебного рассмотрения жалоб, связанных с оказанием государственных услуг. Данные жалобы не относятся к предмету Федерального закона от 31 июля 2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Таким образом, жалобы, поступающие через ФГИС ДО, подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с разъяснением заявителю установленного порядка обжалования решений контрольного 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 органов, действий (бездействия) их должностных лиц регулируются 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 жалоба подается контролируемым лицом в уполномоченный на рассмотрение жалобы 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 воспользоваться ссылкой <https://knd.gosuslugi.ru>.

#### **Назначение исполнителя**

Жалобы, поступающие с портала Госуслуг в контрольный 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 поля поиска. Далее нажмите на кнопку «Назначить».

После назначения исполнителя система возвращает вас в карточку жалобы, где теперь содержится информация о назначенном исполнителе, а статус 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 от 31 июля 2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации». При необходимости заявитель может самостоятельно отозвать жалобу с рассмотрения. В таком случае необходимо принять решение об отказе в рассмотрении жалобы в связи с отзывом жалобы.

#### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:**

*Механизм досудебного обжалования позволяет установить эффективное диалоговое взаимодействие между контрольным органом и контролируемыми лицами и обеспечить наиболее полную реализацию их прав и законных интересов. В сложившейся парадигме рекомендуется по возможности рассматривать все жалобы по существу и снизить 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 сотрудников контрольного органа, согласующих и подписывающих документ по принятому решению, нажмите на кнопку «Выбрать»: откроется форма со списком сотрудников. Для быстрого поиска можно воспользоваться 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 «Предпросмотр». Откроется окно печати документа, в котором можно посмотреть, 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 «Прикрепить файл» используется в том случае, если у вас не настроен шаблон решений администратором. 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 исполнителем по жалобе) или «Инспектору».

Перенаправление жалобы возможно только в рамках подсистемы досудебного обжалования и только в рамках одного контрольного органа.

#### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:**

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

Для перенаправления требуется перейти в карточку новой жалобы, назначенной на исполнителя, нажать кнопку «Перенаправить 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». Обращаем 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 рассмотрении». 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, отведенный на рассмотрение 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.

Отсчет регламентного срока рассмотрения жалобы будет приостановлен до поступления документов от заявителя, но не более чем на 5 дней. После того, как контролируемое лицо загрузит запрашиваемые документы, они автоматически попадут



в карточку жалобы, и система уведомит о поступлении документов. Отсчет 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 дополнительных документов по инициативе заявителя**

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 документа» 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 указаны исполнителем при подготовке проекта решения, у руководителя отобразится блок «Требуется подписание документа». 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 установленный сертификат электронной подписи. С инструкцией по его установке Вы можете ознакомиться на Портале КНД в разделе «Документы», подраздел «Подсистема Досудебного обжалования» (<https://knd.gov.ru/document/pre-trial-appeal>) Блок «Инструкции»,*



документ «Действия пользователя КНО при работе в личном кабинете ГИС ТОР КНД».

*В случае, если до принятия решения по жалобе от контролируемого лица, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы, по такому обращению необходимо принять и подписать в подсистеме ДО соответствующее решение (решение об отказе в рассмотрении жадобы).*

#### **Работа с информационной панелью (дашбордом)**

Дашборд руководителя контрольного 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.