

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, работников Департамента

5.1. Право заинтересованных лиц на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, работников Департамента (далее – жалоба) в Департамент при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Форма жалобы на решение и (или) действия (бездействие) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, работников Департамента при предоставлении государственной услуги установлена в приложении № 2 к административному регламенту.

5.2. Органы исполнительной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба подается в Департамент в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, работников Департамента, также можно подать заместителю председателя Правительства Забайкальского края, курирующему деятельность Департамента, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Департамента;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/>;

из информационного стенда в месте предоставления государственной услуги, оборудованного возле кабинете отдела.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих, работников Департамента

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, № 95);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168);

Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» («Российской газета», 2012, № 271);

Постановление Правительства Забайкальского края от 20 июля 2011 года № 266 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Азия-Экспресс», 2011, № 30);

Постановление Правительства Забайкальского края от 11 декабря 2012 года № 527 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, 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» («Азия-Экспресс», 2012, № 50/1).

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование Департамента, должностного лица Департамента, либо государственного гражданского служащего решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.5.4 административного регламента);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, должностного лица Департамента, либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Департамента, должностного лица Департамента, либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

5.5.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом, КГАУ «МФЦ Забайкальского края», в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

ЕПГУ (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.2 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.6. Жалоба рассматривается Департаментом в отношении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего

Забайкальского края. В случае если обжалуются решения руководителя Департамента, жалоба подается Губернатору Забайкальского края и рассматривается им в порядке, предусмотренном административным регламентом.

5.5.7. В случае если жалоба подана заявителем в Департамент, многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.5.6 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение Департамент, многофункциональный центр.

При этом Департамент, многофункциональный центр, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в Департаменте.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения административного регламента не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.5.8. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Забайкальского края для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Забайкальского края для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Забайкальского края;

- требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Забайкальского края;

- отказ Департамента, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Забайкальского края;

требование с заявителя платы в случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине Департамента и (или) должностного лица.

5.5.10. В органах, предоставляющих государственные услуги, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями административного регламента;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.5.7. административного регламента.

5.5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5.12. Департамент обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих Забайкальского края посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте Департамента, на ЕПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих Забайкальского края, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.5.13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Департамента, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.14. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.5.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.5.18. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5.19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, и (или) адрес электронной почты заявителя, указанные в жалобе.

5.6. Размещение информации о порядке подачи и рассмотрения жалобы в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Информация, указанная в данном разделе, подлежит размещению в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».