**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников**

1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе представления государственной услуги, Организацией, работниками Организации (далее – жалоба).

1.2. В случае, когда жалоба подается через представителя заявителя, в качестве документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

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

1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации и края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;

6) требования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации и края;

7) отказ Организации или их работников, работников приемной комиссии Организации, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации и края;

9) требования у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, указанных в [части 4 подпункта 2.6.8 пункта 2.6 раздела 2](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P184) настоящего Административного регламента.

 1.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Организации, указание на работника Организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации, работника Организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, работника Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме заявителя, по почте либо в электронной форме.

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

1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [подпункте 5.1.2](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P381) настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

1.8. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Организации;

ЕПГУ;

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.9. В Организации определяются работники, которые обеспечивают:

прием и регистрацию жалоб;

направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение Организации в соответствии с [подпунктом 5.2.1 пункта 5.2](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P450) настоящего раздела;

рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.10. По результатам рассмотрения жалобы Организация принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами края;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

 1.11. При удовлетворении жалобы Организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпункте 5.1.10](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P412) настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы работником Организации.

1.14. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

1.15. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Организацией, 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.

1.16. 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.

1.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, а также информация, указанная в [подпункте 5.1.15](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P421) настоящего пункта;

7) информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

1.18. Организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

1.19. Организация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

1.20. Организация сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

1.21. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.22. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Организации или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 1.23. Организация обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Организации, ЕПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

 1.24. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

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

 2.1. Жалоба подается в Организацию, предоставившую государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Организации, работника Организации, и рассматривается Организацией в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 2.2. Жалобу на решения и действия (бездействие) Организации можно подать в Министерство.

2.3. Прием жалоб осуществляется Организацией в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги.

2.4. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

2.5. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

2.6. В случае обжалования отказа Организации, работника Организации 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

2.7. В случае если жалоба подана заявителем в Организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в Министерство, о чем в письменной форме информируется заявитель. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

3.1. Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ, способами, предусмотренными [пунктом 1.3 раздела 1](file:///G%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%202024%5C%D0%90%D0%B4%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%5C2.%20%D0%90%D0%A0%202024%20%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA.docx#P59) настоящего Административного регламента.

3.2. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на ЕПГУ, официальном сайте Организации, а также в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", государственной информационной системе края "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Хабаровского края".