Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

на решение и (или) действие (бездействие) органа,

предоставляющего государственную услугу, его должностных

лиц при предоставлении государственной услуги

 Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и (или) его специалистов при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

Предмет жалобы

 Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) специалистов органа, предоставляющего государственную услугу, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение специалистами их должностных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации 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;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы государственной власти и должностные лица,

уполномоченные на рассмотрение жалобы, должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги специалистом органа, предоставляющего государственную услугу, направляется соответственно руководителю данного органа, его заместителям.

Жалоба на решения и действия (бездействие), принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подается в орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, в компетенцию которого входит организация деятельности по государственной регистрации актов гражданского состояния, в Минюст России или его территориальные органы либо в суд.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

 Жалоба подается в орган, предоставляющий государственную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" либо официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, Минюста России, его территориальных органов, Единого портала, многофункционального центра.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) специалиста органа, предоставляющего государственную услугу, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) специалиста органа, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, специалиста данного органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим государственную услугу (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб совпадает с графиком работы органа, предоставляющего государственную услугу, при предоставлении государственной услуги.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 105](#P2191) 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.

Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, его специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, а также в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если в компетенцию органа, предоставляющего государственную услугу, не входит принятие решения по поступившей жалобе в соответствии с [пунктом 101](#P2179) Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе выдает заявителю результат государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае необходимости направления запроса срок рассмотрения жалобы может быть продлен по решению руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, до поступления ответов на межведомственный запрос, срок подготовки которого не может превышать 5 рабочих дней.

Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

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

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 и (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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы специалистом органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа, предоставляющего государственную услугу.

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

Орган, предоставляющий государственную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения 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 данного раздела Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Орган, предоставляющий государственную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствие в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

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

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

в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Порядок обжалования решения по жалобе

В случае, если заявитель считает, что решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, нарушены его права и свободы, он вправе обратиться с жалобой на решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, к вышестоящим должностным лицам, в вышестоящие органы или суд.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

*(**Приказ Минюста РФ от 29.12.2017 N 298 "Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации"**)*