

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области**

**Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

95. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) регистрирующего органа, министерства и (или) должностных лиц регистрирующего органа, министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области при предоставлении государственной услуги.

96. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) регистрирующего органа, министерства, а также должностных лиц регистрирующего органа, министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, связанные с предоставлением государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области;

7) отказ регистрирующего органа, министерства, должностного лица регистрирующего органа, министерства в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области;

10) требование 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 подпункте 3 пункта 26.1 Административного регламента (утвержденного приказом Министерства труда и занятости Иркутской области от 28 мая 2014 г. № 50-МПР).

98. Жалоба в министерство может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- 1) лично по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а;
- 2) через организации почтовой связи по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а;

3) с помощью средств электронной связи, посредством использования официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направление письма на адрес электронной почты:

- электронная почта: [szn-irkobl@mail.ru](mailto:szn-irkobl@mail.ru);
- официальный сайт министерства: <http://www.irkzan.ru>;

4) с помощью средств факсимильной связи по телефону (3952) 33-45-98.

Жалоба, поступившая в министерство, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

99. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

100. Прием жалоб в письменной форме, поданных лично, осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

101. Должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи, посредством электронной почты.

Запись проводится при личном обращении или с помощью средств телефонной связи.

Специалист, осуществляющий запись на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

102. 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

103. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба оформляется в произвольной форме.

104. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа работника регистрирующего органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования

нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

105. В случае поступления в министерство жалобы в отношении государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Иркутской области, жалоба регистрируется в министерстве в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Иркутской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

106. Исполнительный орган государственной власти Иркутской области, в который перенаправлена жалоба, в соответствии с пунктами 6, 7, 8 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области, утвержденного постановлением Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года № 526-пп, в течение 3 рабочих дней со дня ее получения направляет заявителю уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в исполнительном органе государственной власти Иркутской области, предоставляющем соответствующую государственную услугу.

107. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

108. Жалобы не рассматриваются по существу в следующих случаях:

1) если текст жалобы, в том числе фамилия и почтовый адрес, не поддается прочтению;

2) если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников регистрирующих органов, должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также членов их семей.

109. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) если доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) регистрирующего органа, министерства и (или) работников регистрирующего органа, должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, не подтвердились;

2) если жалоба не соответствует требованиям, установленным частью 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

4) наличия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

110. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 107 Административного регламента (утвержденного приказом Министерства труда и занятости Иркутской области от 28 мая 2014 г. № 50-МПП), заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

111. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 110 Административного регламента (утвержденного приказом Министерства труда и занятости Иркутской области от 28 мая 2014 г. № 50-МПП), дается информация о действиях, осуществляемых министерством 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.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 110 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

112. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице министерства, государственном гражданском служащем Иркутской области, решение или действие (бездействии) которого обжалуется;

3) наименование заявителя - юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя - физического лица;

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;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

113. Заявители имеют право обжаловать решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

114. Заявители имеют право обратиться за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте либо в электронном виде, на личном приеме.

115. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Органы государственной власти, а также их должностные лица, государственные гражданские служащие Иркутской области, уполномоченные на рассмотрение жалобы, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

116. Заявители могут направить жалобу в досудебном (внесудебном) порядке в регистрирующий орган или министерство.

117. Рассмотрение жалобы осуществляется:

1) в министерстве - министром труда и занятости Иркутской области или уполномоченным лицом;

2) в регистрирующем органе - мэром (главой администрации) муниципального района, городского округа.

118. Жалобы на решения, принятые регистрирующим органом, подаются в министерство.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

119. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

1) при личных и письменных обращениях заявителей в министерство и регистрирующие органы;

2) электронной или телефонной связью, включая автоинформирование;

3) на сайтах министерства и регистрирующих органов, через региональный портал, реестр;

4) на информационных стендах, размещаемых в помещениях министерства и регистрирующих органов.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего**

**государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области**

120. Нормативными правовыми актами, регулирующими порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) регистрирующих органов, министерства, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, является:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, № 168, 30.07.2010);

2) постановление Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года № 526-пп "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области" (Областная, № 115, 15.10.2012).

121. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) министерства, регистрирующих органов, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, размещен на региональном портале.