

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) РАБОТНИКОВ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом, у заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;

7) отказ учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба на действия (бездействие) специалистов учреждения подается руководителю учреждения или в ГУО Администрации г. Абакана. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, подаются начальнику ГУО Администрации г. Абакана.

4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием сети "Интернет", официального сайта ГУО Администрации г. Абакана или учреждения, Единого портала или Регионального портала, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование ГУО Администрации г. Абакана или наименование учреждения при подаче жалобы соответственно в ГУО Администрации г. Абакана или в учреждение;

2) наименование учреждения и (или) работника учреждения, чьи решения и действия (бездействие) обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

4) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) учреждения (работника учреждения), предоставляющего услугу;

5) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, работника учреждения, предоставляющего услугу. Заявителем могут

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

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

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.

7. Прием жалоб ГУО Администрации г. Абакана в письменной форме при личном обращении осуществляется в приемной ГУО Администрации г. Абакана в рабочие дни (понедельник - пятница) в часы работы: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 по адресу: город Абакан, ул. Пушкина, д. 122.

Прием жалоб учреждением в письменной форме при личном обращении осуществляется по месту нахождения учреждения в рабочие дни (понедельник - пятница) в часы работы: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00.

8. Жалоба, поступившая в учреждение или в ГУО Администрации г. Абакана, подлежит регистрации в день ее поступления. Жалоба рассматривается руководителем учреждения, начальником ГУО Администрации г. Абакана или его заместителем, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, специалиста, ответственного за предоставление услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Учреждение, ГУО Администрации г. Абакана по письменному запросу заявителя должны предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

10. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

11. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, ответственного за предоставление услуги, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя (при подаче заявления лично), указанные в жалобе;

3) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

12. По результатам рассмотрения жалобы лицо, рассмотревшее жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

13. Лицо, рассмотревшее жалобу, отказывает в ее удовлетворении в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) отсутствие в обжалуемых решениях, действиях (бездействии), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, нарушений требований нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Хакасия, муниципальных правовых актов, настоящего Регламента.

14. Решение по результатам рассмотрения жалобы оформляется в виде письменного мотивированного ответа, в котором указываются:

1) наименование учреждения или ГУО Администрации г. Абакана, 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, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Ответ на жалобу в течение одного рабочего дня после его подписания вручается лично заявителю под роспись либо отправляется по почте по адресу, указанному в жалобе. По желанию заявителя ответ может быть направлен в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, на адрес электронной почты, указанный в жалобе.