# V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу а также его должностных лиц

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений уполномоченного органа, его должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, его работников, организаций, привлекаемых МФЦ, их работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Обжалование осуществляется в порядке, установленном [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2100) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ), и [постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/45125000/0) Правительства Саратовской области от 19 апреля 2018 года N 208-П "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников".

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в привлекаемую многофункциональным центром организацию.

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих органа, предоставляющего государственную услугу, подается руководителю органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается руководителю этого многофункционального центра. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подается учредителю многофункционального центра. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника привлекаемой многофункциональным центром организации подается руководителю этой организации.

# Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГМУ

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностных лиц, муниципальных служащих уполномоченного органа может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

На бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

МФЦ при получении жалобы обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и уполномоченным органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

В форме электронного документа жалоба может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" официального сайта уполномоченного органа, посредством [ЕПГМУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/2770), а также [портала](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/935) 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).

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя или работника МФЦ может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

На бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя в МФЦ или у учредителя МФЦ.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

В форме электронного документа жалоба может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" [официального сайта](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/32623) МФЦ, [ЕПГМУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/2770).

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, привлекаемых МФЦ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы граждане могут получить:

на официальном сайте уполномоченного органа;

на [ЕПГМУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/2770);

в региональном реестре государственных и муниципальных услуг;

на информационных стендах уполномоченного органа, многофункциональных центров;

при личном обращении, а также по телефону, электронной почте в уполномоченный орган, многофункциональные центры.

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

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
2. нарушение срока предоставления государственной услуги;
3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области для предоставления государственной услуги;
4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Саратовской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
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 Саратовской области;
6. затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области;
7. отказ 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 Саратовской области;
10. требование у заявителя при предоставлении государственной 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, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](http://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.8. Жалоба 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 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.

# Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.9. Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/70262414/0) Правительства Российской федерации от 20 ноября 2012 года N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

[постановлением](http://internet.garant.ru/document/redirect/45125000/0) Правительства Саратовской области от 19 апреля 2018 года N 208-П "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников".

5.10. Информация, указанная в настоящем разделе Административного регламента, размещена на [ЕПГМУ](http://internet.garant.ru/document/redirect/9539064/2770) Орган, предоставляющий государственную услугу, обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе регионального реестра.