

О порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного органа, предоставляющего государственную услугу

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (в ред. от 03.12.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель - лицо, обратившееся в государственный орган, предоставляющий государственную услугу, с заявлением о предоставлении государственной услуги, имеет право подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке, не прибегая к судебному разбирательству.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в государственный орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем государственного органа, предоставляющего государственную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматривается непосредственно руководителем государственного органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействия) государственного органа, предоставляющего государственную услугу, и его должностных лиц может быть подана в случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказа государственного органа, предоставляющего государственные услуги, и его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, 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 служащего;

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, также может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Личный прием должностными лицами проводится по предварительной записи.

Срок рассмотрения жалобы

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. Жалоба на отказ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

К жалобе могут быть приложены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии. В таком случае получателем государственной услуги приводится перечень прилагаемых документов.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение либо об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении.

Удовлетворение жалобы осуществляется в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством, а также в иных формах. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Куда подать жалобу

Министерство труда, занятости и социального развития Архангельской области
163000, г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 4, корп. 1
тел. 8-8182-41-08-80 (приемная)

Управление социального развития
163000 г. Архангельск, пр. Новгородский, д. 160
Отдел организации социального обслуживания населения:
Начальник отдела - Хабарова Лариса Геннадьевна
тел. 8-8182-45-43-04