

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации

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

27.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги, Организацией, работниками Организации (далее – жалоба).

27.2. В случае, когда жалоба подается через представителя Заявителя, в качестве документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, могут быть представлены:

27.2.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

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

27.3.1. нарушения срока регистрации Запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

27.3.2. нарушения срока предоставления Муниципальной услуги;

27.3.3. требования у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления Муниципальной услуги;

27.3.4. отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления Муниципальной услуги, у Заявителя;

27.3.5. отказа в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.3.6. требования с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

27.3.7. отказа Организации, работника Организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений;

27.3.8. нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;

27.3.9. приостановления предоставления Муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

27.3.10. требования у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в подпункте 10.5.4 настоящего Административного регламента.

27.4. Жалоба должна содержать:

27.4.1. наименование Организации, указание на работника Организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

27.4.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес

(адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

27.4.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации, работника Организации;

27.4.4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, работника Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

27.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе на личном приеме Заявителя, по почте либо в электронной форме.

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

27.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 27.2 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных простой ЭП уполномоченного лица. При этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

27.8. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

27.8.1. официального сайта Правительства субъекта Российской Федерации в сети Интернет;

27.8.2. официального сайта Организации в сети Интернет;

27.8.3. ЕПГУ;

27.8.4. федеральной Государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Государственных и муниципальных услуг.

27.9. В Организации, Администрации определяются работники, которые обеспечивают:

27.9.1. прием и регистрацию жалоб;

27.9.2. направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение Организацию, Администрацию в соответствии с пунктом 28.1 настоящего Административного регламента;

27.9.3. рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

27.10. По результатам рассмотрения жалобы Организация, Администрация принимает одно из следующих решений:

27.10.1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

27.10.2. в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным пунктом 27.18 настоящего Административного регламента.

27.11. При удовлетворении жалобы Организация, Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Муниципальной услуги, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

27.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 27.10 настоящего Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по

желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

27.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы работником Организации, уполномоченным должностным лицом Администрации соответственно.

27.14. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

27.15. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

27.16. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

27.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

27.17.1. наименование Организации, Администрации, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

27.17.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

27.17.3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

27.17.4. основания для принятия решения по жалобе;

27.17.5. принятое по жалобе решение;

27.17.6. в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Муниципальной услуги, а также информация, указанная в пункте 27.15 настоящего Административного регламента;

27.17.7. информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

27.18. Организация, Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

27.18.1. наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

27.18.2. подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

27.18.3. наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

27.19. Организация, Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

27.19.1. получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Организация, Администрация обязаны сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

27.19.2. отсутствия фамилии Заявителя, направившего жалобу, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

27.19.3. отсутствия возможности прочитать текст жалобы, а также если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы.

27.20. Организация, Администрация сообщает Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

27.21. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27.22. 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 или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

27.23. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса об административных правонарушениях РФ, должностное лицо или работник, уполномоченный на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры и одновременно в Администрацию.

27.24. Организация обеспечивает:

27.24.1. оснащение мест приема жалоб;

27.24.2. информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Муниципальных услуг, на официальных сайтах Организации, ЕПГУ;

27.24.3. консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

27.24.4. формирование и представление ежеквартально не позднее 10 (Десятого) числа месяца, следующего за отчетным, в Управление по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Нижегородской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

27.25. Сведения о содержании жалоб подлежат размещению в федеральной Государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Положения о федеральной Муниципальной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Муниципальных и муниципальных услуг, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной Муниципальной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Муниципальных и муниципальных услуг».

28. Органы Муниципальной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

28.1. Жалоба подается в Организацию, предоставившую Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий

(бездействия) Организации, работника Организации, и рассматривается Организацией в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

28.2. Жалобу на решения и действия (бездействие) Организации можно подать в Управление образования или в Управление культуры.

28.3. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Организацией в месте, где Заявитель подавал Запрос на получение Муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной Муниципальной услуги.

Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется Администрацией по месту ее работы. Время приема жалоб должно совпадать со временем работы указанной Администрации по месту ее работы.

28.4. Жалоба, поступившая в Организацию, Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

28.5. Жалоба рассматривается в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации (если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Организацией, Администрацией).

28.6. В случае обжалования отказа Организации, работника Организации 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 (Пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана Заявителем в Организацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение Муниципальный орган, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

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

29. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ

29.1. Заявители информируются о порядке подачи и рассмотрении жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ способами, предусмотренными подразделом 3 настоящего Административного регламента.

29.2. Информация, указанная в разделе V настоящего Административного регламента, подлежит обязательному размещению на ЕПГУ, официальном сайте Организации, а также в федеральной Муниципальной информационной системе «Федеральный реестр Государственных и муниципальных услуг (функций)», Государственной информационной системе Нижегородской области «Реестр Государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области».

30. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Организации, работников Организации

30.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе представления Муниципальной услуги, осуществляется с соблюдением 32 требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления Государственных и муниципальных услуг» в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.