

Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, муниципальную услугу, а также должностных лиц

1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Заявитель (получатель государственной услуги – далее Услуга) имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого решения при предоставлении Услуги в досудебном и судебном порядке.

Предмет досудебного обжалования - решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего Услуги, а также должностных лиц.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы для предоставления услуги, 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 города Москвы;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами российской Федерации, нормативными правовыми актами города Москвы;
- 7) отказ учреждения, должностного лица учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2. Общие требования к порядку подачу и рассмотрения жалобы

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) граждан.

1. Жалоба может быть подана в департамент в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта департамента, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) указание на учреждение, должностное лицо учреждения, 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) учреждения, должностного лица учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица учреждения 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.

5. по результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 города Москвы, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

7. обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, должностного лица учреждения, не связанных с предоставлением государственных услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Кроме того, о нарушении настоящего регламента можно сообщить по телефону: 8 (495) 123-35-40 (приёмная учреждения), а также по электронной почте: tSCO-troitskiy@mos.ru.