

**ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ,
А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Глава 30. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЯ О ЕГО ПРАВЕ НА
ДОСУДЕБНОЕ
(ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
И (ИЛИ) РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ (ОСУЩЕСТВЛЕННЫХ) В ХОДЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

95. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) регистрирующего органа, министерства и (или) должностных лиц регистрирующего органа, министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области при предоставлении государственной услуги.

96. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) регистрирующего органа, министерства, а также должностных лиц регистрирующего органа, министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, связанные с предоставлением государственной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления 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 субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 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 Иркутской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области;
- 7) отказ регистрирующего органа, министерства, должностного лица

регистрирующего органа, министерства 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 Иркутской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги 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, указанных в подпункте 2 пункта 17 настоящего Административного регламента.

98. Жалоба в министерство может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

1) лично по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а;

2) через организации почтовой связи по адресу: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Желябова, 8а;

3) с помощью средств электронной связи, посредством использования официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", направления письма на адрес электронной почты:

электронная почта: szn-irkobl@mail.ru;

официальный сайт министерства: <http://www.irkzan.ru>;

4) с помощью средств факсимильной связи по телефону: (3952) 33-45-98.

Жалоба, поступившая в министерство, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

99. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

100. Прием жалоб в письменной форме, поданных лично, осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

101. Должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи посредством электронной почты.

Запись проводится при личном обращении или с помощью средств телефонной связи.

Специалист, осуществляющий запись на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и

отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

102. 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:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

103. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области, 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 гражданского служащего Иркутской области;
 - 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 гражданского служащего Иркутской области.
- Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба оформляется в произвольной форме.

104. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа работника регистрирующего органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

105. В случае поступления в министерство жалобы в отношении государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Иркутской области, жалоба регистрируется в министерстве в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в

течение одного рабочего дня со дня ее регистрации направляется в исполнительный орган государственной власти Иркутской области, предоставляющий соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

106. Исполнительный орган государственной власти Иркутской области, в который перенаправлена жалоба, в соответствии с пунктами 6, 7, 8 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области, утвержденного [постановлением Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года N 526-пп](#), в течение 3 рабочих дней со дня ее получения направляет заявителю уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в исполнительном органе государственной власти Иркутской области, предоставляющем соответствующую государственную услугу.

107. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

108. Жалобы не рассматриваются по существу в следующих случаях:

1) если текст жалобы, в том числе фамилия и почтовый адрес, не поддается прочтению;

2) если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников регистрирующих органов, должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также членов их семей.

109. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) если доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) регистрирующего органа, министерства и (или) работников регистрирующего органа, должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих Иркутской области, не подтвердились;

2) если жалоба не соответствует требованиям, установленным частью 5 статьи 11.2 [Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#);

- 3) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 4) наличия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

110. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 107 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

111. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 110 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых министерством в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 110 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

112. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, наименование органа, 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 министерства, государственном гражданском служащем Иркутской области, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) наименование заявителя - юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя - физического лица;
- 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 государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

113. Заявители имеют право обжаловать решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

114. Заявители имеют право обратиться за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте либо в электронном виде, на личном приеме.

115. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления

должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Глава 31. ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ,
А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА,
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ГРАЖДАНСКИЕ СЛУЖАЩИЕ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ,
УПОЛНОМОЧЕННЫЕ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ,
КОТОРЫМ МОЖЕТ БЫТЬ НАПРАВЛЕНА ЖАЛОБА ЗАЯВИТЕЛЯ
В ДОСУДЕБНОМ (ВНЕСУДЕБНОМ) ПОРЯДКЕ**

116. Заявители могут направить жалобу в досудебном (внесудебном) порядке в регистрирующий орган или министерство.

117. Рассмотрение жалобы осуществляется:

1) в министерстве - министром труда и занятости Иркутской области или уполномоченным лицом;

2) в регистрирующем органе - мэром (главой администрации) муниципального района, городского округа.

118. Жалобы на решения, принятые регистрирующим органом, подаются в министерство.

**Глава 32. СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О
ПОРЯДКЕ
ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ**

119. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

1) при личных и письменных обращениях заявителей в министерство и регистрирующие органы;

2) электронной или телефонной связью, включая автоинформирование;

3) на сайтах министерства и регистрирующих органов, через региональный портал, реестр;

4) на информационных стендах, размещаемых в помещениях министерства и регистрирующих органов.

**Глава 33. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ,
РЕГУЛИРУЮЩИХ ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО
(ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ
И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ,
А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ
СЛУЖАЩИХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

120. Нормативными правовыми актами, регулирующими порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) регистрирующих органов, министерства, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, являются:

- 1) [Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) (Российская газета, N 168, 30.07.2010);
- 2) [постановление Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года N 526-пп "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия \(бездействие\) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, а также на решения и действия \(бездействие\) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области"](#)