**Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу**

 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителей решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение установленного порядка предоставления государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

- Нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

- Нарушение срока предоставления государственной услуги.

- Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

- Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

- Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

- Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

- Отказ территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предмет жалобы

- Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) территориального органа МВД России на региональном уровне либо его должностных лиц, принятые (осуществляемые) с нарушением порядка предоставления государственной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

жалоба должна содержать:

- Наименование территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество либо должность лица территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

- Фамилию, имя, отчество (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.

- Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица.

- Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

 Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностными лицами территориального органа МВД России на региональном уровне направляется начальнику соответствующего территориального органа МВД России на региональном уровне.

Жалоба на решение, принятое начальником территориального органа МВД России на региональном уровне, направляется в МВД России.

Руководством территориального органа МВД России на региональном уровне определяются уполномоченные должностные лица, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с установленными требованиями;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 89](file:///C%3A%5CUsers%5CGagarinaEV%5CDesktop%5C%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93%D0%98%5C%D0%9F%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B%5C%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B4%20-%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%20%D0%9E%D0%A1%D0%A4%20%D0%B8%20%D0%A0%D0%96%D0%9F%D0%A0.doc#Par522) Административного регламента.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

 Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются поступление жалобы заявителя и ее регистрация.

 Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействие) территориального органа МВД России на региональном уровне либо его должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме, или в электронном виде.

 Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

 Прием жалоб в письменной форме осуществляется территориальными органами МВД России на региональном уровне в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Территориальный орган МВД России на региональном уровне обеспечивает оснащение мест приема жалоб.

В случае подачи жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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.

Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством официального сайта МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <1>, официального сайта территориального органа МВД России на региональном уровне, предоставляющего государственную услугу в сети Интернет, или федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 85](file:///C%3A%5CUsers%5CGagarinaEV%5CDesktop%5C%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93%D0%98%5C%D0%9F%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B%5C%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B4%20-%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%20%D0%9E%D0%A1%D0%A4%20%D0%B8%20%D0%A0%D0%96%D0%9F%D0%A0.doc#Par509) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

**Сроки рассмотрения жалобы**

 Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в территориальный орган МВД России на региональном уровне, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с [пунктом 80](file:///C%3A%5CUsers%5CGagarinaEV%5CDesktop%5C%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A3%D0%A1%D0%9B%D0%A3%D0%93%D0%98%5C%D0%9F%D0%BE%20%D0%BB%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B%5C%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B4%20-%D0%B3%D0%BE%D1%81%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B8-%20%D0%9E%D0%A1%D0%A4%20%D0%B8%20%D0%A0%D0%96%D0%9F%D0%A0.doc#Par496) настоящего Административного регламента в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации территориальный орган МВД России на региональном уровне направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 В удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган отказывает в следующих случаях:

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

Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящим Административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет ее без ответа в следующих случаях:

 Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

 Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях <1>, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 91 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа МВД России, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Письменные ответы на жалобы, предназначенные для направления заявителям, проживающим (находящимся) в Российской Федерации и на территориях государств - участников СНГ, высылаются по почте непосредственно в адреса заявителей.

Направление письменных ответов на жалобы заявителей, проживающих (находящихся) за пределами Российской Федерации, за исключением проживающих (находящихся) на территориях государств - участников СНГ, осуществляет ФКУ "ГИАЦ МВД России" в установленном порядке.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе вышестоящим должностным лицам или в вышестоящий орган системы МВД России в порядке подчиненности.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Территориальный орган МВД России на региональном уровне, предоставивший государственную услугу, обязан предоставить заявителю копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение трех рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб**ы

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа МВД России на региональном уровне и его должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте МВД России в сети Интернет, официальных сайтах территориальных органов МВД России на региональном уровне в сети Интернет или в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) территориального органа МВД России на региональном уровне и его должностных лиц осуществляется в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.