**Особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг**

 Жалобу вправе подать физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители (далее – заявитель).

**Заявитель может обратиться с жалобой  в следующих случаях:**

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование  документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ и  Воронежской области;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ и Воронежской области;

5) отказ  в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены ФЗ и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ и Воронежской области;

6) требование внесения платы;

7) отказ  должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок.

Если [жалоба](garantf1://12077515.2011/) подается через представителя заявителя, то может быть предоставлена, оформленная в соответствии с законодательством РФ:

-  доверенность (для физических лиц);

- доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

**Жалоба должна содержать следующие сведения.**

1.Наименование органа, предоставляющего государственную или  муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную  или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2.ФИО, сведения о месте жительства заявителя,   контактный телефон, адрес  электронной почты, почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3.Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица.   Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии (ч.5 статьи 11.2 ФЗ от 27.07.2010 года № 210-ФЗ).

**Жалоба может быть подана:**

-  в письменной форме на бумажном носителе лично;

-   направлена по почте;

- в электронной форме: на официальный сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационной системы Воронежской области "Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"

 Если жалоба подана в орган, в полномочия которого не входит рассмотрение и принятие решения по жалобе, то в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в орган, имеющий полномочия рассмотрение и принятие решения  и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы уполномоченным органом на ее рассмотрение.

  **Жалоба рассматривается:**

-  в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации;

- в случае обжалования отказа  в исправлении допущенных опечаток и ошибок -  в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Особенности рассмотрения жалобы:**

- с участием заявителя, подавшего жалобу;

-  принятие мер в соответствии с действующим законодательством;

- направление заявителю в письменном виде и (или) в электронной форме мотивированного ответа.

В ответе  указываются:

1) наименование исполнительного органа, должность, ФИО должностного лица, принявшего решение;

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

3) фамилия, имя, отчество заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений;

7) порядок обжалования принятого решения.

8) ответ подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

**Основания для отказа в удовлетворении жалобы:**

-  наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете;

-  подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее.

**Основания для оставления жалобы без ответа:**

-  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, почтовый адрес заявителя.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления [государственной услуги](garantf1://12077515.2001/), порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконного отказа или уклонения указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению, несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ об административных правонарушениях.

**Закон Воронежской области от 26 апреля 2013 г. N 53-ОЗ "Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Воронежской области". Полная версия закона находится на 3 этаже в  кабинете № 4.**