**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 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, 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.**