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

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) минтруда области, учреждений и (или) их должностных лиц и работников.

Особенности рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».

**Предмет жалобы**

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области;

отказ минтруда области, учреждения, их должностных лиц и работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области;

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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

**Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица минтруда области, работника учреждения, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, может быть направлена в минтруд области, учреждение соответственно.

Жалоба на решения и действия (бездействие) министра труда и социального развития Ростовской области может быть направлена в Правительство Ростовской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена в минтруд области.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

непосредственно в минтруд области, учреждение либо Правительство Ростовской области;

почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) минтруда области, учреждения либо Правительства Ростовской области;

в ходе личного приема должностного лица Правительства Ростовской области, министра труда и социального развития Ростовской области, руководителя учреждения. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подача жалоб осуществляется бесплатно.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

наименование минтруда области, учреждения, должностного лица минтруда области, работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического 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) минтруда области, учреждения, их должностных лиц и работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) минтруда области, учреждения, их должностных лиц и работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, 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.

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в минтруд области, учреждение подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) минтруда области, учреждения, их должностных лиц и работников.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официальных сайтов Правительства Ростовской области, минтруда области, учреждений с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области»;

портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

электронной почты Правительства Ростовской области, минтруда области, учреждений.

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Правительство Ростовской области принимает жалобы и обеспечивает передачу в течение 1 рабочего дня в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, уполномоченному должностному лицу.

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

В случае если жалоба подана заявителем в минтруд области, учреждение, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанные лица направляют жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Ростовской области, учреждение 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 исполнительной власти Ростовской области, учреждении.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Правительство Ростовской области, минтруд области, учреждение не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Правительстве Ростовской области, минтруде области, учреждении.

Жалобы на решения и действия (бездействие) минтруда области, учреждений, их должностных лиц и работников рассматриваются министром труда и социального развития Ростовской области, руководителем учреждения соответственно, которые обеспечивают:

 прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников, утвержденных постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

 Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти Ростовской области рассматриваются первым заместителем Губернатора Ростовской области, заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность органов исполнительной власти Ростовской области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления указанные должностные лица незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Минтруд области и учреждения обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) минтруда области, учреждений, их должностных лиц и работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) минтруда области, учреждений, их должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

**Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в минтруд области, учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

При удовлетворении жалобы Правительство Ростовской области, минтрду области, учреждения, либо их уполномоченные должностные лица или работники принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалоб действующим законодательством не предусмотрен.

**Результат рассмотрения жалобы**

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование минтруда области, учреждения или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших 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;

порядок обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица минтруда области либо работника учреждения подписывается министром труда и социального развития Ростовской области либо руководителем учреждения соответственно.

 Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) министра труда и социального развития Ростовской области подписывается заместителем Губернатора Ростовской области, курирующим деятельность минтруда области, в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подписывается министром труда и социального развития Ростовской области.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в ответе, по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Правительством Ростовской области, минтрудом области, учреждением 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, по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Губернатор Ростовской области, курирующий деятельность минтруда области, министр труда и социального развития Ростовской области, руководитель учреждения отказывают в удовлетворении жалобы 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 требованиями законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Губернатор Ростовской области, курирующий деятельность минтруда области, министр труда и социального развития Ростовской области, руководитель учреждения могут оставить жалобу 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.

Губернатор Ростовской области, курирующий деятельность минтруда области, министр труда и социального развития Ростовской области, руководитель учреждения сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, направляется в письменной форме ответ.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Принятое по жалобе решение Правительства Ростовской области, минтруда области, учреждения может быть обжаловано заявителем в судебном и ином порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».