

## **Государственная услуга оказываемая территориальным органом, через портал государственных услуг Российской Федерации**

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

143. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц территориальных органов ФМС России в досудебном (внесудебном) порядке.

144. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) должностных лиц территориальных органов ФМС России, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ территориального органа ФМС России или его должностного лица (в пределах компетенции) в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

145. В досудебном (внесудебном) порядке заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц по подведомственности:

- структурных подразделений территориальных органов ФМС России - в соответствующие территориальные органы или в ФМС России;
- территориальных органов ФМС России - в ФМС России; ФМС России - руководителю ФМС России.

146. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" либо официального сайта ФМС России и официальных сайтов территориальных органов ФМС России, единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

147. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием

(бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

148. При рассмотрении жалобы должностное лицо:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу;

запрашивает в установленном порядке, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, о чем уведомляет заявителя;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

уведомляет заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

149. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать:

15 рабочих дней со дня ее регистрации;

5 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 нарушения установленного срока таких исправлений.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

150. Возможность приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

151. По результатам рассмотрения жалобы ФМС России или ее территориального органа принимается одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

об отказе в удовлетворении жалобы.

152. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 151. Административного регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, по желанию заявителя направляется в форме электронного документа по указанному в жалобе адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

153. Ответ на жалобу подписывается руководителем ФМС России, территориального органа ФМС России, их заместителями либо уполномоченными на то лицами.

154. В случае если заявитель считает, что решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, нарушены его права и свободы, он вправе обратиться с жалобой на решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

156. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" либо официального сайта ФМС России и официальных сайтов территориальных органов ФМС России, единого портала, на личном приеме.