

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, минтуду 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».