



КОМИТЕТ ЮСТИЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРИКАЗ

11 февраля 2019 г.

№ 02-06-05/33

Волгоград

О внесении изменений в административные регламенты  
предоставления государственных услуг

Приказы в а ю:

1. Внести в административный регламент предоставления комитетом юстиции Волгоградской области государственной услуги "Проставление апостиля на российских официальных документах, выданных органами записи актов гражданского состояния Волгоградской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации", утвержденный приказом комитета юстиции Волгоградской области от 26.09.2017 № 02-06-05/264 "Об утверждении административного регламента предоставления комитетом юстиции Волгоградской области государственной услуги "Проставление апостиля на российских официальных документах, выданных органами записи актов гражданского состояния Волгоградской области, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации", изменение, изложив раздел V в новой редакции согласно приложению 1.

2. Внести в административный регламент комитета юстиции Волгоградской области по предоставлению государственной услуги "Информирование заинтересованных лиц о соответствии сделанных в апостиле записей сведениям, внесенным в реестр апостилей комитета юстиции Волгоградской области", утвержденный приказом комитета юстиции Волгоградской области от 06.09.2017 № 02-06-05/245 "Об утверждении административного регламента комитета юстиции Волгоградской области по предоставлению государственной услуги "Информирование заинтересованных лиц о соответствии сделанных в апостиле записей сведениям, внесенным в реестр апостилей комитета юстиции Волгоградской области", изменение, изложив раздел 5 в новой редакции согласно приложению 2.

3. Внести в административный регламент предоставления комитетом юстиции Волгоградской области государственной услуги "Предоставление сведений, содержащихся в регистре муниципальных нормативных правовых актов Волгоградской области", утвержденный приказом комитета юстиции Волгоградской области от 23.10.2017 № 02-06-05/289

"Об утверждении административного регламента предоставления комитетом юстиции Волгоградской области государственной услуги "Предоставление сведений, содержащихся в регистре муниципальных нормативных правовых актов Волгоградской области", изменение, изложив раздел 5 в новой редакции согласно приложению 3.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

Председатель



А.Ю. Шмелев

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) комитета, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников

105. Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование решений и (или) действий (бездействие) комитета, его руководителя, должностных лиц отдела ЗАГС, государственных служащих при предоставлении государственной услуги

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) комитета, его руководителя, должностных лиц отдела ЗАГС, государственных служащих при предоставлении 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской

области;

отказ комитета, должностного лица отдела ЗАГС в исправлении допущенных 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 федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской 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 № 210-ФЗ.

106. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба рассматривается комитетом, если порядок предоставления государственной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) комитета, его председателя, должностного лица отдела ЗАГС, гражданского служащего.

Местонахождение: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Почтовый адрес: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Режим работы: понедельник - пятница с 8.30 до 17.30;

обед – с 13.00 до 14.00; выходные дни – суббота и воскресенье.

Телефон, факс: (8442) 24-86-46.

Адрес официального сайта комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт комитета): <http://ams.volgograd.ru>.

E-mail: [sud@volganet.ru](mailto:sud@volganet.ru).

Адрес Портала государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области (далее именуется – Региональный портал государственных услуг): <http://uslugi.volganet.ru>.

107. Предмет жалобы

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) комитета, должностного лица отдела ЗАГС, государственного служащего,

принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги в соответствии административным регламентом, которые, по мнению заявителя, нарушают его права и законные интересы.

Жалоба заявителя должна содержать:

1) наименование комитета, должностного лица отдела ЗАГС, государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и (или) почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) комитета, должностного лица отдела ЗАГС, государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) комитета, должностного лица отдела ЗАГС, государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### 108. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба на решение и действие (бездействие) комитета, его председателя, должностных лиц отдела ЗАГС, государственного служащего при предоставлении государственной услуги может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта комитета, Портала государственных услуг либо Регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также 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 либо иной документ, подтверждающий полномочия физического лица действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде указанные выше 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется комитетом в течение рабочего времени.

Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом комитета.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации.

#### 109. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 110. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

отказать в удовлетворении жалобы.

Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

признание правомерными решения, действий (бездействия) комитета, его председателя, должностных лиц отдела ЗАГС, государственных служащих, участвующих в предоставлении государственной услуги;

наличие вступившего в законную силу решения 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 административного регламента, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи.

Об оставлении жалобы без ответа заявителю сообщается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

111. Порядок информирования Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых комитетом, 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 заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

112. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также вправе представлять документы либо их копии (при наличии), подтверждающие свои доводы.

114. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте комитета, Едином портале либо Региональном портале, на информационном стенде отдела ЗАГС, а также сообщается заявителю должностными лицами комитета при личном приеме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Облкомюстиции, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г.

№ 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников

5.1. Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование решений и (или) действий (бездействие) Облкомюстиции, его руководителя, должностных лиц Облкомюстиции, государственных служащих при предоставлении государственной услуги

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Облкомюстиции, его руководителя, должностных лиц Облкомюстиции, государственных служащих при предоставлении государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

отказ Облкомюстиции или должностного лица Облкомюстиции в исправлении допущенных 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 федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской 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 № 210-ФЗ.

## 5.2. Предмет жалобы

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Облкомюстиции, должностного лица Облкомюстиции, государственного служащего, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим регламентом, которые, по мнению заявителя, нарушают его права и законные интересы.

Жалоба заявителя должна содержать:

1) наименование Облкомюстиции, должностного лица Облкомюстиции, государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и (или) почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Облкомюстиции, должностного лица Облкомюстиции, государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Облкомюстиции, должностного лица Облкомюстиции, государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение должностные лица, которым может быть направлена жалоба

заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба рассматривается Облкомюстиции, если порядок предоставления государственной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Облкомюстиции, его председателя, должностного лица Облкомюстиции, гражданского служащего.

Местонахождение: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Почтовый адрес: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Режим работы: понедельник - пятница с 8.30 до 17.30;

обед – с 13.00 до 14.00; выходные дни – суббота и воскресенье.

Телефон, факс: (8442) 24-86-46.

Адрес официального сайта Облкомюстиции в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт Облкомюстиции): <http://ams.volgograd.ru>.

E-mail: [sud@volganet.ru](mailto:sud@volganet.ru).

Адрес Портала государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области (далее именуется – Региональный портал государственных услуг): <http://uslugi.volganet.ru>.

#### 5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба на решение и действие (бездействие) Облкомюстиции, его председателя, должностных лиц Облкомюстиции, государственного служащего при предоставлении государственной услуги может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Облкомюстиции, Портала государственных услуг либо Регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде указанные выше 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Облкомюстиции в течение рабочего времени.

Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом Облкомюстиции.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Облкомюстиции, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Облкомюстиции, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

отказать в удовлетворении жалобы.

Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

признание правомерными решения, действий (бездействия) Облкомюстиции, его председателя, должностных лиц Облкомюстиции, государственных служащих, участвующих в предоставлении государственной услуги;

наличие вступившего в законную силу решения 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 регламента, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Облкомюстиции вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи.

Об оставлении жалобы без ответа заявителю сообщается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Облкомюстиции, 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 заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также вправе представлять документы либо их копии (при наличии), подтверждающие свои доводы.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Облкомюстиции, Едином портале либо Региональном портале, на информационном стенде отдела Облкомюстиции, а также сообщается заявителю должностными лицами Облкомюстиции при личном приеме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г.

№ 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников

5.1. Информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Комитета, его руководителя, Должностных лиц отдела, государственных служащих, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, привлекаемых МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ (далее – организация, привлекаемая МФЦ), их руководителей и (или) работников при предоставлении государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение Комитетом срока предоставления государственной услуги;

требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме у Заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области для предоставления государственной услуги;

отказ Комитета в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области;

затребование у Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

отказ Комитета, Должностного лица отдела в исправлении допущенных 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 Комитетом предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской 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 № 210-ФЗ.

#### • 5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Комитета, должностного лица Отдела, государственного служащего, принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом, которые, по мнению Заявителя, нарушают его права и законные интересы.

Жалоба должна содержать:

наименование Комитета, Должностного лица отдела, государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, привлекаемых МФЦ, их руководителей и (или) работников, 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 Заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, Должностного лица отдела, либо государственного служащего, МФЦ, его работника, организаций, привлекаемых МФЦ, их работников;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, Должностного лица отдела, либо государственного служащего, МФЦ, его работника, организаций, привлекаемых МФЦ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.3. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба рассматривается Комитетом, если порядок предоставления государственной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Комитета, его председателя, Должностного лица отдела, гражданского служащего.

Местонахождение: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Почтовый адрес: 400005, г.Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, д.56а.

Режим работы: понедельник - пятница с 8.30 до 17.30;

обед – с 13.00 до 14.00; выходные дни – суббота и воскресенье.

Телефон, факс: (8442) 24-86-46.

Адрес официального сайта Комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – официальный сайт Комитета): <http://ams.volgograd.ru>.

E-mail: [sud@volganet.ru](mailto:sud@volganet.ru).

Адрес Портала государственных услуг: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Волгоградской области (далее именуется – Региональный портал государственных услуг): <http://uslugi.volganet.ru>.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Волгоградской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, привлекаемых МФЦ, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба на решение и действие (бездействие) Комитета, его председателя, Должностных лиц отдела, государственного служащего, при предоставлении государственной услуги может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Комитета, Портала государственных услуг либо Регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работника может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, Портала государственных услуг либо Регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, привлекаемых МФЦ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, Портала государственных услуг либо Регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде указанные выше 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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Комитетом, МФЦ, организацией, привлекаемой МФЦ, в месте предоставления государственной услуги (в месте, где Заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной государственной услуги) в течение рабочего времени.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ в месте фактического нахождения учредителя, в течение рабочего времени.

Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом Комитета.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Комитета в соответствии с положениями пункта 5.3 Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, организацию, должностному лицу. При этом, заявитель одновременно информируется о перенаправлении жалобы в письменной форме.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Комитет, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, привлекаемые МФЦ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

признание правомерными решения, действий (бездействия) Комитета, его председателя, Должностных лиц отдела, государственных служащих, участвующих в предоставлении государственной услуги;

наличие вступившего в законную силу решения 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 Регламента, в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

Комитет, МФЦ, учредитель МФЦ, организация, привлекаемая МФЦ, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи.

Об оставлении жалобы без ответа Заявителю сообщается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**5.7. Порядок информирования Заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, МФЦ, либо организацией, привлекаемой МФЦ, 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 Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.9. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также вправе

представлять документы либо их копии (при наличии), подтверждающие свои доводы.

5.10. Способы информирования Заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Комитета, Едином портале либо Региональном портале, на информационном стенде Отдела, а также сообщается Заявителю должностными лицами Комитета при личном приеме, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, через МФЦ.