

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Граждане имеют право на письменное досудебное обжалование действий (бездействия) должностного лица учреждения и органа УИС, а также принятого им решения, зафиксированного в полученных письменных ответах.

Жалоба подается в учреждение или орган УИС в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа посредством направления через «Интернет-приемную» официального сайта ФСИН России в сети Интернет, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо может быть принята на личном приеме.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица учреждения или органа УИС по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе предоставления государственной услуги.

Гражданин может обратиться с письменным обращением на несогласие с полученными ответами, подписанными должностными лицами учреждений и органов УИС (далее — жалобы), в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом, для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, у гражданина;
- 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;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалобы не рассматриваются по существу в случаях обжалования результатов предоставления государственной услуги, предусмотренных абзацами пятым — десятым пункта 19 Административного регламента. Гражданину направляется соответствующее уведомление.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы гражданина, доставленной почтовой связью, поступившей в форме электронного документа, факсимильной связью, с личного приема граждан.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения или органа УИС, а также должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, 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) учреждения и органа УИС, а также их должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги;

- доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения и органа УИС, а также их должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

Жалобы на несогласие с полученными ответами, подписанными руководителями подразделений учреждений и органов УИС, направляются заместителям руководителей учреждений и органов УИС, курирующим соответствующие направления деятельности УИС. Если гражданин не удовлетворен ответом, подписанным заместителем руководителя учреждения и органа УИС, он адресует свою жалобу руководителю учреждения или органа УИС.

Граждане могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц:

- учреждений УИС - в территориальные органы ФСИН России;
- территориальных органов ФСИН России - в ФСИН России;
- ФСИН России - в Минюст России.

Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случаях, указанных в абзацах 5 - 8 пункта 125 Административного регламента, - в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

Результатом рассмотрения жалобы может быть:

- - удовлетворение жалобы, 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, а также в иных формах;
- - отказ в ее удовлетворении с обоснованием причин.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 133 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по

желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 131 Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) гражданскими служащими, в ходе предоставления государственной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в виде публичного информирования и индивидуального информирования:

- публичное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте ФСИН России, официальных сайтах территориальных органов ФСИН России в сети Интернет (далее - официальные сайты, если не оговорено особо), Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и информационных стендах;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) или письменного информирования.

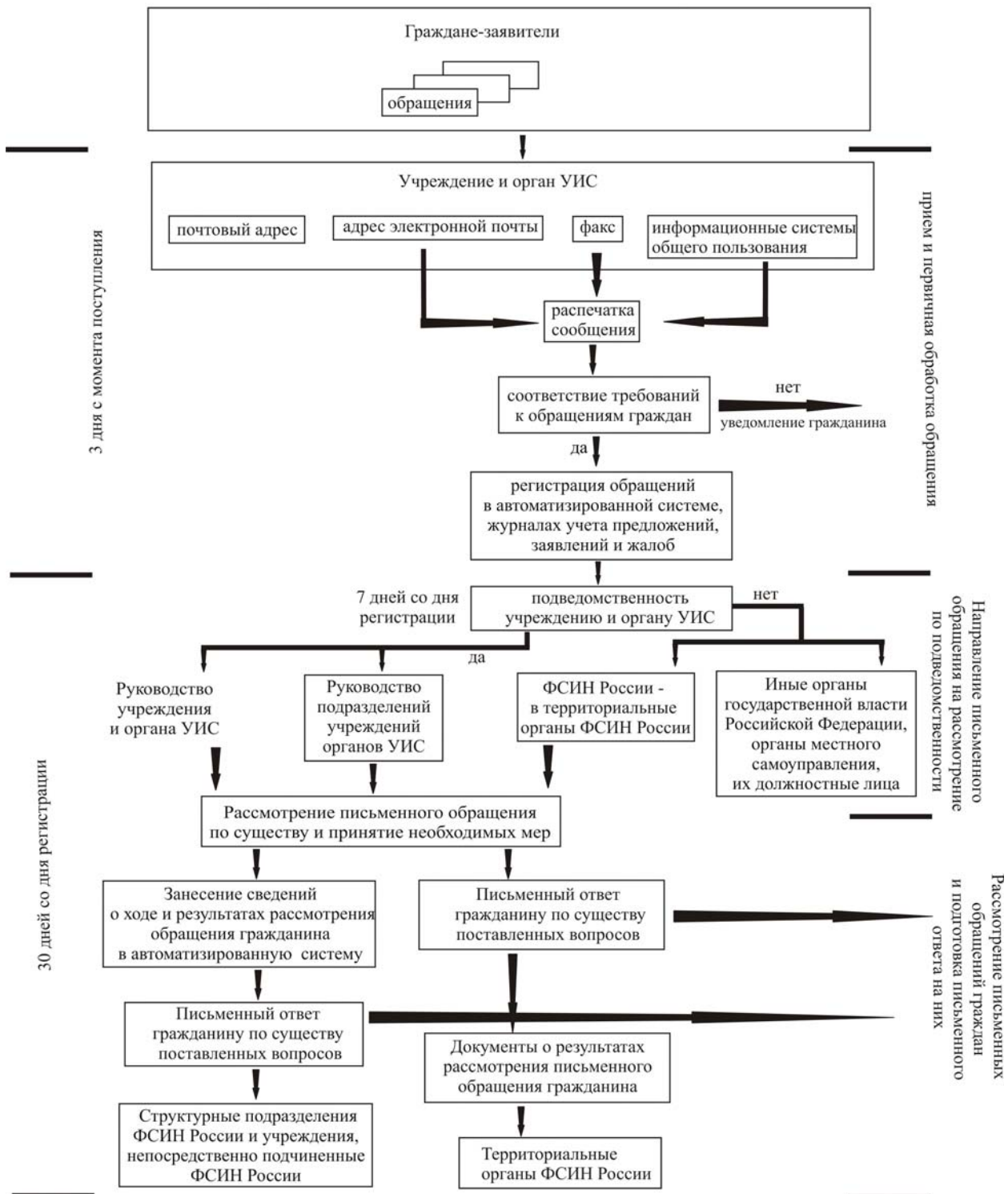
При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) работники отдела по работе с обращениями граждан ФСИН России, отделов делопроизводства и архивной работы, секретариатов и канцелярий территориальных органов ФСИН России и учреждений УИС (далее - службы делопроизводства учреждений и органов УИС), осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны назвать свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность. В вежливой форме, корректно, без длительных пауз, с использованием официально-делового стиля речи проинформировать гражданина о порядке предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги. При этом время ожидания гражданином при индивидуальном устном информировании не может превышать тридцати минут. Максимальное время индивидуального устного информирования для каждого гражданина не может превышать десяти минут.

В случае, если для осуществления индивидуального устного информирования требуется более десяти минут, работник УИС, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за получением информации письменно либо назначить другое удобное для гражданина время для индивидуального устного информирования.

В случае, если информация, полученная гражданином в территориальном органе ФСИН России или учреждении УИС, его не удовлетворяет, то гражданин может обратиться за информацией в ФСИН России.

В нерабочее время, выходные и нерабочие праздничные дни прием обращений граждан осуществляется: во ФСИН России - оперативным дежурным дежурной службы организационно-инспекторского управления ФСИН России, в территориальном органе ФСИН России или учреждении УИС - в соответствии с решением их руководителей.

**Последовательность административных процедур
и административных действий
при регистрации и исполнении письменного обращения**



Последовательность административных процедур и административных действий при организации и проведении личного приема граждан

