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

# Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) территориального органа, должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением государственной услуги

90. В соответствии со [статьями 11.1](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12177515/1101) и [11.2](http://ivo.garant.ru/document/redirect/12177515/1102) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" заявители имеют право обжаловать решение и (или) действия (бездействия) территориального органа, а также должностных лиц территориального органа, ответственных за выполнение административных процедур, связанных с предоставлением государственной услуги.

# Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

92. Жалоба подается в территориальный орган на имя руководителя территориального органа или лица, исполняющего его обязанности, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

93. Жалобы на решения, принятые руководителем территориального органа, его заместителем или лицом, исполняющим его обязанности, подаются в Росавиацию.

# Порядок подачи и рассмотрения жалобы

94. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием [Интернет-сайта](http://ivo.garant.ru/document/redirect/990941/1865) Росавиации и территориальных органов, федеральной государственной информационной системы ["Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"](http://ivo.garant.ru/document/redirect/990941/2770), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

95. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, на которые должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

96. Если документы, имеющие значение, не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

97. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, с резолюцией его руководителя, заместителя руководителя или лица, исполняющего его обязанности, незамедлительно направляется должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

98. Уполномоченным на рассмотрение жалобы не может быть должностное лицо, действие (бездействие) которого обжалуется.

99. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо с учетом сроков, установленных [пунктами 101](file:///C%3A%5CUsers%5CMelkumyanAS%5CDesktop%5C%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%9C%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%20%D0%A0%D0%A4%20%D0%BE%D1%82%2013%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%202013%20%D0%B3%20N%2086.rtf#sub_176) и [102](file:///C%3A%5CUsers%5CMelkumyanAS%5CDesktop%5C%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%5C%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%B7%20%D0%9C%D0%B8%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0%20%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%B0%20%D0%A0%D0%A4%20%D0%BE%D1%82%2013%20%D0%BC%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B0%202013%20%D0%B3%20N%2086.rtf#sub_177) настоящего Административного регламента, рассматривает жалобу, проводит внеплановую проверку с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя и представляет на имя руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, докладную записку с предложениями по принятию мер, направленных на удовлетворение жалобы, либо по мотивированному отказу в таком удовлетворении, а также проект письма заявителю о результатах рассмотрения жалобы.

100. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет за подписью руководителя, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, имеющиеся материалы и копию жалобы заявителя в органы прокуратуры.

# Сроки рассмотрения жалобы

101. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее поступления до дня информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

102. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее поступления до дня информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

# Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

103. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

# Результат рассмотрения жалобы

104. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента и повлекшие за собой жалобу заявителя.

105. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа, предоставляющего государственную услугу, его заместитель или лицо, исполняющее его обязанности, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

106. Если ответ по существу на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу на поставленный в нем вопрос в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

107. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента, фиксируются в книге учета обращений с указанием:

принятых решений;

проведенных действий по предоставлению сведений и (или) применении административных мер ответственности к должностному лицу, ответственному за действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

108. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

# Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

110. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причин, по которым она признана необоснованной.

# Порядок обжалования решения по жалобе

111. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностными лицами территориального органа, или решение ими не было принято, то заявитель вправе обратиться в Росавиацию или Минтранс России.

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

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

# Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

113. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на [официальном сайте](http://ivo.garant.ru/document/redirect/990941/1865) Росавиации и территориальных органов, в федеральной государственной информационной системе ["Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"](http://ivo.garant.ru/document/redirect/990941/2770), на информационных стендах в Росавиации и территориальных органов, а также может быть сообщена заявителю должностными лицами Росавиации и территориальных органов при личном обращении, с использованием средств информационно-телекоммуникационных сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.