

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, а так же должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушения его прав при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

5.1.1. Нарушение срока регистрации обращения Заявителя о предоставлении государственной услуги;

5.1.2. Нарушение срока предоставления государственной услуги;

5.1.3. Требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики, для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

5.1.5. Отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и законами Чеченской Республики и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

5.1.6. Затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы;

5.1.7. Отказ Министерства или Учреждения, либо сотрудника, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство или МФЦ. Жалобы на решения, принятые сотрудником, предоставляющим государственную услугу, подаются Министру. Жалобы на решения, принятые Министром, подаются в Правительство Чеченской Республики.

5.3. Жалоба может быть направлена в Министерство или МФЦ по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства, ФИО должностного лица Министерства, либо ФИО государственного гражданского служащего Чеченской Республики, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 5 пункта 5.4.3. Регламента;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Чеченской Республики;

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

5.4.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

2) 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);

3) 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.

5.4.2. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в Министерство подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих Чеченской Республики (далее - журнал) не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Форма и порядок ведения журнала Министерством.

5.4.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Министерства, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

3) государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Региональный портал);

4) электронной почты Министерства.

5) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг, органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно- телекоммуникационной сети Интернет;

5.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.1. могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.5. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты Министерства, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет определяется Министерством.

5.4.6. В случае если жалоба подана заявителем в Министерство, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.4.1., в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Министерство направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти Чеченской Республики 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 Чеченской Республики.

5.4.7. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Министерство, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

5.4.8. 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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики для представления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;

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

5.5. Жалобы на решения, действия (бездействие) Министерства, рассматриваются Министром, который обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган. В случае если обжалуются решения Министра, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Чеченской Республики и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Чеченской Республики, утвержденными постановлением Правительства Чеченской Республики от 11.07.2013г. №171.

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

5.5.2. Министерство, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб (в том числе для обеспечения доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов);

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих Чеченской Республики посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на своем официальном сайте, на Едином портале и Региональном портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих Чеченской Республики, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителем результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование и предоставление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.5.3. Жалоба, поступившая в Министерство подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если Министерством не установлены более короткие сроки рассмотрения жалобы.

В случае обжалования отказа Министерства, его должностного лица 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.

5.5.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Министерство принимает решение об удовлетворении

жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Министерства.

При удовлетворении жалобы Министерство принимает 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.

5.5.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае, если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 5 пункта 5.4.3. Регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.5.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Министерства, а также должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.5.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Министром.

5.5.8. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью Министра.

5.5.9. Министр приостанавливает рассмотрение жалобы в следующих случаях:

Действующим законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики, регулирующим отношения в сфере субсидирования процентных ставок по кредитам, привлекаемым предприятиями промышленности и энергетики Чеченской Республики на пополнение оборотных средств, приостановление рассмотрения жалобы не предусмотрено.

5.5.10. Министр оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.