

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Росводресурсов, территориального органа Росводресурсов, а также их должностных лиц, при предоставлении государственной услуги

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) федерального органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц, федеральных государственных служащих, органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации и его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

28. Заявитель имеет право на обжалование решений и (или) действий (бездействия) Росводресурсов, территориальных органов Росводресурсов, и (или) их должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

28.1. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица или индивидуального предпринимателя; 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;

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

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

28.2. 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, могут быть предоставлены:

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

б) оформленная в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копии 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.

Предмет жалобы

29. 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 и настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Административным регламентом, для предоставления государственной услуги;
- 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, настоящим Административным регламентом;
- 6) затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящим Административным регламентом;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток 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

30. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц территориального органа Росводресурсов направляется руководителю территориального органа Росводресурсов.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя территориального органа Росводресурсов направляется руководителю Росводресурсов или его заместителю, курирующему (или контролирующему) исполнение данной государственной функции территориальными органами.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

31. Прием жалоб в письменной форме осуществляется 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).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления государственных услуг.

31.1. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

31.2. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

31.3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 29.2](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных [электронной подписью](#), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

ГАРАНТ:

По-видимому, в тексте предыдущего абзаца допущена опечатка. Имеется в виду [подпункт 2 пункт 29](#) настоящего Административного регламента

31.4. Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с [Правилами](#) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840, органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

31.5. Жалоба рассматривается территориальным органом Росводресурсов, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) указанного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица. В случае, если обжалуются решения руководителя территориального органа Росводресурсов, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в Росводресурсы и рассматривается им в порядке,

предусмотренном [Правилами](#) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840, и настоящим Административным регламентом.

31.6. В случае, если жалоба подана Заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 30](#) настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

31.7. В Росводресурсах и их территориальных органах определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб,

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 32.6](#) настоящего Административного регламента.

31.8. 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 должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалобы

32. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение территориальный орган Росводресурсов, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены территориальным органом Росводресурсов.

В случае обжалования отказа территориального органа Росводресурсов, предоставляющего государственную услугу, 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.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

33. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

34. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Росводресурсы, территориальный орган Росводресурсов принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

35. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

35.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

35.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом Росводресурсов (территориального органа Росводресурсов).

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](#) уполномоченного должностного лица

Росводресурсов (территориального органа Росводресурсов), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

35.3 Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

35.4. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

Порядок обжалования решения по жалобе

36. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в вышестоящем органе государственной власти.

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

37. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в том числе в электронной форме.

Росводресурсы, территориальные органы Росводресурсов, предоставляющие государственную услугу, по письменному запросу Заявителя должны предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным [пунктом 30](#) настоящего Административного регламента.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

38. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

а) на официальном сайте органа, предоставляющего государственную услугу;

- б) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на портале федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";
- в) по телефонам, указанным в [Приложении 1](#) к настоящему Административному регламенту;
- г) при личном обращении в уполномоченный орган, предоставляющий государственную услугу.