от № -П

г. Саратов

**О внесении изменений в приказ**

**управления по делам ЗАГС**

**Правительства Саратовской области**

**от 1 июля 2016 года № 457-П**

В соответствии с Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», пунктом 19 Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, а также административных регламентов осуществления муниципального контроля, утвержденных постановлением Правительства Саратовской области от 26 августа 2011 № 458-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг, а также административных регламентов осуществления муниципального контроля», приказываю:

1. Внести в приказ от 1 июля 2016 года № 457-П «Об утверждении административного регламента предоставления управлением по делам записи актов гражданского состояния Правительства Саратовской области государственной услуги по проставлению апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» следующие изменения:

в приложении:

абзац 20 пункта 6.4 изложить в следующей редакции: «В соответствии с федеральным законодательством ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.»;

пункт 27 дополнить абзацем следующего содержания: «Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;

раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) Управления, а также его должностных

лиц, государственных гражданских служащих

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения государственной услуги

122. Заявитель имеет право на обжалование нарушения порядка предоставления государственной услуги, выразившегося в решениях, действиях (бездействии) Управления, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Управление.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено Административным регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены Административным регламентом;

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

отказ Управления 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 Саратовской области.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

124. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

125. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, также может быть принята на личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Правительства Саратовской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.saratov.gov.ru;

б) электронной почты Управления zags@saratovzags.ru;

в) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (http://gosuslugi.ru/), регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (http://64.gosuslugi.ru/);

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

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, поданная через МФЦ, рассматривается Управлением в соответствии с требованиями постановления Правительства Саратовской области от 19.04.2018 года № 208-П «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Саратовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Саратовской области, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников».

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

126. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте «г» пункта 125](#Par25) Административного регламента);

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (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.

127. 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 представлены:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при ее наличии) и подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законодательством и (или) учредительными документами (для юридических лиц);

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.

Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

127.1. Для обоснования, подготовки и рассмотрения жалобы заинтересованное лицо имеет право на получение необходимых документов и информации.

Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

128. Жалоба подается в Управление на имя начальника Управления.

Сроки рассмотрения жалобы

129. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностными лицами, уполномоченными на ее рассмотрение, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, его должностных лиц 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.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

130. По результатам рассмотрения жалобы 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;

в удовлетворении жалобы отказывается

131. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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 правил обжалования в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Кроме того, не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, государственного гражданского служащего, а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги не установлены.

132. 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 если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте «г» пункта 125](#Par25) Административного регламента, ответ заявителю направляется также посредством системы досудебного обжалования.

133. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

134. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.».

2. Отделу правовой работы управления по делам ЗАГС Правительства Саратовской области в течение одного рабочего дня после подписания направить настоящий приказ на официальное опубликование в министерство информации и печати Саратовской области.

**Начальник управления Ю.В. Пономарева**