**Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц**

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также его должностных лиц.**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги.**

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

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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

- требование у заявителя внесения платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

- отказ должностного лица Главного управления МЧС России по Псковской области, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Предмет жалобы.**

2. Предметом жалобы являются решения и (или) действия (бездействие) Главного управления МЧС России по Псковской области и (или) его должностных лиц.

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

3. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Главного управления МЧС России по Псковской области направляется руководителю Главного управления МЧС России по Псковской области, а жалоба на решения и (или) действия (бездействие) руководителя Главного управления МЧС России по Псковской области направляется должностному лицу ответственного подразделения МЧС России.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

4. Жалоба может быть направлена по почте в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме с использованием официального сайта МЧС России, 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 (далее - система досудебного обжалования), а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5. Жалоба должна содержать:

- наименование Главного управления МЧС России, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя и отчество (при наличии) должностного лица Главного управления МЧС России, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя и 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц Главного управления МЧС России, предоставляющего государственную услугу, и (или) его должностных лиц;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Главного управления МЧС России, предоставляющего государственную услугу, и (или) его должностного лица. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Сроки рассмотрения жалобы.**

6. Жалоба, поступившая в Главное управление МЧС России по Псковской области, подлежит рассмотрению должностным лицом в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Главного управления МЧС России по Псковской области, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Главного управления МЧС России по Псковской области, предоставляющего государственную услугу, 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 регистрации жалобы.

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

7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

**Результат рассмотрения жалобы.**

8. По результатам рассмотрения жалобы Главное управление МЧС России по Псковской области, предоставляющее государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

9. Главное управление МЧС России по Псковской области отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с законодательством Российской Федерации, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

10. Главное управление МЧС России по Псковской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

11. В случае установления в ходе или по результатам расследования жалобы, признаков состава административного правонарушения или признаков преступления, должностное лицо Главного управления МЧС России по Псковской области незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 83 Административного регламента, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

13. В случае если жалоба была направлена с помощью системы досудебного обжалования ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются: наименование Главного управления МЧС России, предоставляющего:

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

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя и 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.

15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом Главного управления МЧС России.

**Порядок обжалования решения по жалобе.**

16. Обжалование решений должностных лиц Главного управления МЧС России по Псковской области, принятых по результатам рассмотрения жалобы, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

18. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на стендах в местах предоставления государственной услуги, официальном сайте МЧС России информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.