Проект

**ГУБЕРНАТОР САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**О внесении изменений в постановление**

**Губернатора Саратовской области**

от 27 июня 2019 года № 148

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Губернатора Саратовской области от 27 июня 2019 года № 148 «Об утверждении Административного [регламент](file:///C:\Users\SitdykovRK.ZDR\Desktop\Административный%20регламент\Образец%20ПОСТАНОВЛЕНИЯ%20%20внесения%20изменений.docx#Par44)а по предоставлению министерством здравоохранения Саратовской области государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» следующие изменения:

в Административном регламенте:

[пункт 1](consultantplus://offline/ref=80A90D49640B3F1AFFF80FC019260D3CCE48F7C2CDF893C1E2613F4431D99A0EE47E894A2284F64660245Eh0r9L).1 изложить в следующей редакции:

«1.1. Административный регламент по предоставлению министерством здравоохранения Саратовской области государственной услуги «Лицензирование медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти)» (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых министерством здравоохранения Саратовской области (далее - лицензирующий орган) в процессе предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=D975BAC2138F456A112C8115E72681EF07BB02330E9A82E9B75E851B16A3752794011A3C2733761BC290BD7E8F46CC89C5451322A06EBB8Dj5tDL) № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями лицензирующего органа и его должностными лицами, между лицензирующим органом, Государственным автономным учреждением Саратовской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и физическими лицами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и их уполномоченными представителями (далее - заявители, иными органами государственной власти в процессе предоставления государственной услуги.»;

пункт 1.4 дополнить абзацем следующего содержания:

«при обращении в МФЦ или на сайте МФЦ по адресу: [www.mfc64.ru](http://www.mfc64.ru).»;

в пункте 1.5:

часть вторую после слов «(его структурное подразделение)» дополнить словами «или МФЦ»;

часть третью после слов «(его структурного подразделения)» дополнить словами «или МФЦ»;

абзац первый пункта 1.6 после слов «официальном сайте лицензирующего органа» дополнить словами «, МФЦ»;

в пункте 1.7:

в части первой:

абзацы второй и третий после слов «государственной услуги» дополнить словами «, МФЦ»;

абзац четвертый после слов «лицензирующего органа» дополнить словами «, МФЦ»;

часть вторую после слов «официальном сайте лицензирующего органа» дополнить словами «, МФЦ»;

пункт 1.8 после слов «лицензирующем органе» дополнить словами «, а также в МФЦ или на официальном сайте МФЦ по адресу: www.mfc64.ru»;

в пункте 2.2:

часть первую изложить в следующей редакции:

«Государственная услуга предоставляется министерством здравоохранения Саратовской области (лицензирующий орган).

В соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии МФЦ может осуществлять прием заявлений и документов на предоставление государственной услуги, а также выдачу результата предоставления государственной услуги.»;

часть третью дополнить абзацем следующего содержания:

«МФЦ (в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии).»;

в пункте 2.8:

в части первой слова «размещается на официальном сайте лицензирующего органа, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» заменить словами «размещен на официальном сайте лицензирующего органа (http://minzdrav.saratov.gov.ru/), [на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru/)»](file:///C:\Users\nikolaevaov\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary%20Internet%20Files\Content.Outlook\FVPUX0EM\на%20Едином%20портале%20государственных%20и%20муниципальных%20услуг%20(функций)%20(http:\www.gosuslugi.ru\));

часть вторую изложить в следующей редакции:

«Лицензирующий орган обеспечивает актуализацию указанного перечня на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе регионального реестра.»;

подпункт «2)» пункта 2.9 признать утратившим силу;

в пункте 2.17:

абзац первый изложить в следующей редакции:

«2.17. Заявление и документы могут быть представлены следующим способом:»;

в абзаце втором слова «представляются в лицензирующий орган непосредственно» заменить словами «в лицензирующий орган непосредственно, в МФЦ»;

пункт 2.35 дополнить абзацем следующего содержания:

«возможность получения государственной услуги в МФЦ.»;

пункты 2.37 - 2.40 признать утратившими силу;

пункт 3.1 дополнить частью второй следующего содержания:

«Заявителю обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).»;

в пункте 3.2:

в части второй:

после слов «в лицензирующий орган непосредственно» дополнить словами «, в МФЦ»;

после слов «или направляются» дополнить словами «в лицензирующий орган»;

в части пятой слова «Документы (в том числе представленные в электронной форме), поступившие от заявителя» заменить словами «Документы, поступившие от заявителя (в том числе направленные через МФЦ или в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

в пункте 3.3:

часть третью после слов «с уведомлением о вручении либо» дополнить словами «через МФЦ, либо, по выбору заявителя,»;

часть пятую после слов «и его получения заявителем» дополнить словами «, либо, по выбору заявителя, через МФЦ»;

предложение первое части второй пункта 3.8 после слов «с уведомлением о вручении» дополнить словами «либо, по выбору заявителя, через МФЦ»;

в пункте 3.18:

часть вторую после слов «в лицензирующий орган непосредственно» дополнить словами «, через МФЦ»;

в части десятой слова «наличие обращения» заменить словами «поступление обращения»;

в пункте 3.20:

часть пятую после слов «с уведомлением о вручении» дополнить словами «либо, по выбору заявителя, посредством МФЦ»;

дополнить частью шестой следующего содержания:

«Срок доставки результата государственной услуги из лицензирующего органа в МФЦ – пять рабочих дня с момента оформления дубликата лицензии.»;

в пункте 3.24:

часть вторую после слов «уведомлением о вручении» дополнить словами «, либо, по выбору заявителя, через МФЦ»;

дополнить частью третьей следующего содержания:

«Срок доставки документов из министерства в МФЦ – пять рабочих дней с момента принятия решения (приказа) о прекращении действия лицензии»»;

в пункте 3.27:

часть третью после слов «с уведомлением о вручении» дополнить словами «, либо, по выбору заявителя, посредством МФЦ»;

дополнить частью четвертой следующего содержания:

«Срок доставки документов из лицензирующего органа в МФЦ - пять рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении сведений из реестра лицензий (справки об отсутствии запрашиваемых сведений).»;

пункт 3.38 изложить в следующей редакции:

«3.38. Новая лицензия выдается в срок не более пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего обращения в лицензирующий орган. Срок доставки документов из лицензирующего органа в МФЦ - пять рабочих дней с момента принятия решения (приказа) о выдаче новой лицензии.»;

подраздел «Порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг» признать утратившим силу;

раздел IV «Формы контроля за исполнением регламента услуги» изложить в следующей редакции:

«IV. Формы контроля за исполнением регламента услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги,

а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами уполномоченного структурного подразделения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется должностными лицами министерства здравоохранения Саратовской области (далее - министерство) посредством анализа действий специалистов и подготавливаемых ими в ходе предоставления государственной услуги документов, а также согласования таких документов.

4.2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается в соответствии с должностными регламентами государственных служащих.

4.3. Текущий контроль ответственным должностным лицом осуществляется постоянно.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги,

в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.4. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения плановых (в соответствии с планом работы министерства) и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок.

Периодичность плановых проверок устанавливается в соответствии с [частью 1 статьи 19](garantF1://12085475.1901) Федерального закона № 99-ФЗ.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. Проверки осуществляются на основании приказов министра, проводятся должностными лицами министерства.

4.6. Показатели качества предоставления государственной услуги определены [пунктом 2.36](#sub_1236) настоящего Административного регламента.

4.7. Контроль включает в себя выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.8. Результаты проверки оформляются справкой, содержащей выводы о наличии или отсутствии недостатков и предложения по их устранению (при наличии недостатков).

Ответственность должностных лиц органа,

предоставляющего государственную услугу, за решения

и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления государственной услуги

4.9. Ответственность специалистов министерства, осуществляющих предоставление государственной услуги, определяется в их должностных регламентах.

Специалисты министерства несут персональную ответственность за соблюдение требований настоящего Административного регламента, за осуществляемые действия (бездействие) и принимаемые решения в ходе предоставления государственной услуги.

4.10. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей, требований настоящего Административного регламента или иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

Положения, характеризующие требования к порядку

и формам контроля за предоставлением государственной услуги

со стороны граждан, их объединений и организаций

4.11. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц министерства, а также в принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.»;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заинтересованных лиц об их праве

на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия)

и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

5.1. В случае нарушения прав заявителей при предоставлении государственной услуги заявитель вправе подать жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников в соответствии с требованиями [Федерального закона](garantF1://12077515.2100) № 210-ФЗ.

5.2. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале государственных и муниципальных услуг. Лицензирующий орган обеспечивает в установленном порядке актуализацию указанных сведений.

Органы государственной власти, организации и уполномоченные

на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ либо учредителю МФЦ, а также в привлекаемую МФЦ организацию.

5.4. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих органа, предоставляющего государственную услугу, подается руководителю органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу, подаются в Правительство Саратовской области.

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю этого МФЦ. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается учредителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника привлекаемой МФЦ организации подается руководителю этой организации.

Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием

Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, 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, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемой МФЦ организации, а также её работника может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта этой организации, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы граждане могут получить:

на официальном сайте органа, предоставляющего государственную услугу;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

в региональном реестре государственных и муниципальных услуг;

на информационных стендах органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ;

при обращении в орган, предоставляющий государственную услугу (его структурное подразделение), МФЦ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу,

а также его должностных лиц

5.8. Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Федеральным законом](garantF1://12077515.0) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

[постановлением](garantF1://45025000.0) Правительства Саратовской области от 19 апреля 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».»;

дополнить разделом VI «Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» следующего содержания:

«VI . Особенности выполнения административных

процедур (действий) в многофункциональных центрах

предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. При обращении заявителя (представителя заявителя) за предоставлением государственной услуги в МФЦ сотрудник МФЦ осуществляет действия, предусмотренные настоящим Административным регламентом и соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и уполномоченным органом.

6.2. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги через МФЦ специалисты МФЦ осуществляют следующие административные процедуры:

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

прием запросов и документов заявителей о предоставлении государственной услуги;

выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным

с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ

6.3. Информирование заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется специалистами МФЦ.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется следующими способами:

индивидуальное устное информирование (на личном приеме или по телефону);

публичное письменное информирование.

Для индивидуального получения информации и консультаций заявитель вправе обратиться непосредственно в подразделение МФЦ соответствии с графиком приема заявителей или позвонить по телефону Единой справочной службы МФЦ.

Сведения о местах нахождения и графиках работы, контактных телефонах МФЦ и его подразделений, размещаются на официальном сайте МФЦ http://www.mfc64.ru/.

На личном приеме или по телефону сотрудники МФЦ предоставляют следующую информацию:

по правовым основаниям предоставления государственной услуги в МФЦ;

о месте размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;

о сроке предоставления государственной услуги;

о ходе предоставления государственной услуги.

Публичное информирование осуществляется путем размещения на информационных стендах, расположенных в здании подразделений МФЦ, официальном сайте МФЦ следующей информации:

перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

текста административного регламента предоставления государственной услуги;

перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, а также требований, предъявляемых к этим документам;

графика приема заявителей;

образцов заявлений, расписок и других форм документов, указанных в приложениях к Административному регламенту предоставления государственной услуги;

размере и основаниях взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги, образца платежного поручения с необходимыми реквизитами (при наличии).

Прием запросов заявителей

о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

6.4. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя (его представителя) в МФЦ с заявлением и документами, подлежащими предоставлению заявителем в соответствии с пунктами 2.[9-2.17](#sub_1212) настоящего Административного регламента.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

Срок передачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги из МФЦ в лицензирующий орган - пять рабочих дней после регистрации заявления и документов.

Результатом административной процедуры является передача (направление) из МФЦ в лицензирующий орган заявления и документов.

Способом фиксации результата административной процедуры является отметка в экземплярах сопроводительного письма.

**Формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг**

6.5. Формирование и направление межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных услуг, МФЦ не осуществляет.

Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги

6.6. Процедура осуществляется в случаях, если в заявлении на предоставление государственной услуги заявителем указан способ получения результата государственной услуги через МФЦ.

В случае, если заявителем выбран способ получения результата государственной услуги через МФЦ, специалист лицензирующего органа не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем подготовки уведомления заявителю о принятом решении, направляет в МФЦ копию такого уведомления (в соответствии с заключенным соглашением).

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МФЦ результата предоставления государственной услуги из лицензирующего органа.

Специалист МФЦ уведомляет заявителя о готовности результата предоставления государственной услуги в сроки, установленные Соглашением о взаимодействии, способами, определенными локальными правовыми актами МФЦ.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю результата предоставления государственной услуги по факту его обращения в МФЦ.

Способом фиксации результата административной процедуры является подпись заявителя в экземпляре расписки, выданной заявителю при приеме документов, хранящемся в МФЦ.

МФЦ обеспечивает хранение невостребованных заявителем результатов предоставления государственных услуг в течение 3 (трех) месяцев со дня их поступления в МФЦ. Невостребованные заявителем результаты предоставления государственных услуг передаются МФЦ в лицензирующий орган.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений

и действий (бездействия) МФЦ и их работников

6.7. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) МФЦ, его работников в ходе предоставления государственной услуги.

6.8. Обжалование осуществляется в порядке, установленном [Федеральным законом](garantF1://12077515.2100) №  210-ФЗ и [постановлением](garantF1://45025000.0) Правительства Саратовской области от 19 апреля 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».

6.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

На бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя в МФЦ или у учредителя МФЦ.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

В форме электронного документа жалоба может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта МФЦ, ЕПГМУ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ или директора МФЦ подаются в министерство экономического развития Саратовской области, являющееся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ).

6.10. Жалоба должна содержать:

а) наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.11. В МФЦ определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями законодательства, направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган исполнительной власти области.

6.12. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы граждане могут получить:

на информационных стендах МФЦ;

при личном обращении, а также по телефону, электронной почте в МФЦ.

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

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

2) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области для предоставления государственной услуги;

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Саратовской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

5) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

6.14. Жалоба, поступившая для рассмотрения учредителю МФЦ, в МФЦ 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 органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.15. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы принимаются 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

6.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование учредителя МФЦ, МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - 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.

6.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учредителя МФЦ, должностным лицом МФЦ.

Ответ о результате рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме

В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется также посредством системы досудебного обжалования.».