

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
заявителем решений и действий (бездействия) управления записи актов  
гражданского состояния, а также его 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

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий  
(бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления  
государственной услуги (далее – жалоба), в соответствии с действующим  
законодательством.

Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)  
органов исполнительной власти Ростовской области, их должностных лиц,  
государственных гражданских служащих Ростовской области,  
многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных  
услуг Ростовской области и их работников утверждены постановлением  
Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315.

Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой на:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной  
услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных  
нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для  
предоставления государственной услуги;

требование представления документов и информации, отсутствие и (или)  
недоверенность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме  
документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в  
предоставлении государственной услуги, за исключением случаев,  
предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №  
210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных  
услуг»;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги  
платы, не предусмотренной действующим законодательством;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено  
нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для  
предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не  
предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и  
Ростовской области;

отказ управления ЗАГС, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения 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 субъектов Российской Федерации.

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц управления ЗАГС Ростовской области, рассматривается управлением ЗАГС Ростовской области.

Жалоба на решения, действия (бездействие) начальника управления ЗАГС Ростовской области подается в Правительство Ростовской области.

#### Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

почтовым отправлением либо непосредственно в приемную управления ЗАГС по адресу: 344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 91/70, либо в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, пр. Соколова, д. 15;

в ходе личного приема начальника управления записи актов гражданского состояния Ростовской области (в случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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, может быть представлена:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (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.

Подача жалоб осуществляется бесплатно.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

наименование управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, должностного лица управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, государственного гражданского 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в управление записи актов гражданского состояния Ростовской области, подлежит регистрации в системе электронного документооборота «Дело» в течение одного рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Журнал ведется на бумажном носителе.

В журнале указываются следующие сведения:

порядковый номер жалобы;

дата регистрации жалобы;

фамилия, имя и отчество физического лица либо наименование организации, направившей жалобу;

краткое содержание жалобы;

дата рассмотрения жалобы;

информация о рассмотрении жалобы.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

электронной почты управления записи актов гражданского состояния Ростовской области;

официального сайта «Электронная приемная граждан Ростовской области»;

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий

(бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Жалоба, поступившая в управление ЗАГС в электронной форме, подлежит регистрации в журнале в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 129 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.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в журнале.

Жалобы регистрируются должностным лицом управления ЗАГС, ответственным за учет входящей корреспонденции.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию управления ЗАГС, то в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации управление ЗАГС направляет жалобу в Правительство Ростовской области и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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 должностные лица, указанные в пунктах 3.1 и 3.2 Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников, утвержденных постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

Управление ЗАГС обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, его должностных лиц и работников управления записи актов гражданского состояния Ростовской области посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

## Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в управление ЗАГС, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа управления записи актов гражданского состояния Ростовской области, его должностного лица в приеме документов от заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, Ростовской области

Основания для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации, Ростовской области не установлены.

## Результат рассмотрения жалобы

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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Начальник управления ЗАГС, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области – руководитель аппарата Правительства Ростовской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил, утвержденных постановлением Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и

муниципальных услуг Ростовской области и их работников» в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Начальник управления ЗАГС, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области – руководитель аппарата Правительства Ростовской области могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

### Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее следующего рабочего дня после дня принятия решения по жалобе заявителю в установленном порядке направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме.

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 должностного лица, осуществлявшего рассмотрение жалобы.

В случае, если жалоба подается в электронном виде, ответ заявителю направляется посредством:

электронной почты управления записи актов гражданского состояния Ростовской области;

официального сайта «Электронная приемная граждан Ростовской области»;

федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

### Порядок обжалования решения по жалобе

Обжалование решения по жалобе осуществляется по правилам, установленным действующим законодательством.

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

Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Такие документы и материалы

представляются заявителю по его письменному запросу в течение пяти календарных дней со дня регистрации запроса в управлении ЗАГС.

**Способы информирования заявителей  
о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием  
портала государственных и муниципальных услуг (функций)**

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить на информационных стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте управления ЗАГС и на Едином портале.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок  
досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий  
(бездействия) органа, предоставляющего государственную  
услугу, а также его должностных лиц**

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) управления ЗАГС, а также должностных лиц управления ЗАГС регулируются следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановление Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».