

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений  
и действий (бездействия) федерального органа исполнительной  
власти, предоставляющего государственную услугу,  
а также его должностных лиц**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Росавиации и (или) ее должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

111. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Федерального агентства воздушного транспорта и (или) его должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

**Предмет жалобы**

112. Предметом жалобы является обжалование решения и (или) действия (бездействия) Федерального агентства воздушного транспорта и (или) его должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих, принятого (осуществленного, допущенного) при предоставлении государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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, для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги у заявителя;
- 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;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок 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**

113. Жалоба подается (направляется) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Росавиацию.

Жалобы на решения, принятые заместителем руководителя Федерального агентства воздушного транспорта, рассматриваются непосредственно руководителем Росавиации.

Абзац утратил силу. - Приказ Минтранса России от 07.07.2017 N 258.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Росавиации - органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

114. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### **Сроки рассмотрения жалобы**

115. Жалоба, поступившая в Росавиацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

116. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

#### **Результат рассмотрения жалобы**

117. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Росавиации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, 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, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

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

118. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 117 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### **Порядок обжалования решения по жалобе**

119. Решение по жалобе, принятое должностным лицом Росавиации (за исключением руководителя Росавиации), может быть обжаловано руководителю Росавиации.

Абзац утратил силу. - Приказ Минтранса России от 07.07.2017 N 258.

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

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

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

121. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, вычислительной и электронной техники, при личном обращении, а также посредством размещения на стендах в местах предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет (в частности, на официальном Интернет-сайте Росавиации).

122. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.