

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы, находящихся в ведении Министерства, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц**

145. Получатель государственной услуги вправе подать жалобу на действия (бездействие) федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы, находящихся в ведении Министерства, их специалистов, и решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), в письменной форме, в том числе при личном приеме или в электронном виде.

146. Жалоба должна содержать:

а) наименование федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, находящегося в ведении Министерства, предоставляющего государственную услугу, а также фамилии и инициалы его специалистов, действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства получателя государственной услуги - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения получателя государственной услуги - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю государственной услуги;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) бюро, главного бюро, предоставляющих государственную услугу;

г) доводы, на основании которых получатель государственной услуги не согласен с решением и действиями (бездействием) бюро, главного бюро, предоставляющих государственную услугу, и их специалистов.

147. В случае если жалоба подается через представителя получателя государственной услуги, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя государственной услуги. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя государственной услуги, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя государственной услуги и подписанная руководителем получателя государственной услуги или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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 получателя государственной услуги без доверенности.

148. Прием жалоб в письменной форме осуществляется бюро, главным бюро, Федеральным бюро в местах предоставления государственной услуги. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо в электронном виде.

В случае подачи жалобы на личном приеме получатель государственной услуги представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

149. В электронном виде жалоба может быть подана получателем государственной услуги посредством:

- а) официальных сайтов бюро, главного бюро, Федерального бюро в сети Интернет;
- б) Портала.

150. Жалобы на решение и (или) действия (бездействие) бюро, его специалистов рассматриваются главным бюро. Жалобы на решение и (или) действия (бездействие) главного бюро, его специалистов рассматриваются Федеральным бюро.

Жалобы на решение и (или) действия (бездействие) специалиста бюро рассматриваются руководителем бюро. Жалобы на решение и (или) действия (бездействие) специалиста главного бюро рассматриваются руководителем главного бюро либо уполномоченным им специалистом. Жалобы на решение и (или) действия (бездействие) специалиста Федерального бюро рассматриваются руководителем Федерального бюро либо уполномоченным им специалистом.

151. В случае если жалоба подана в бюро (главное бюро, Федеральное бюро), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное бюро (главное бюро, Федеральное бюро) направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует получателя государственной услуги о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

152. Получатель государственной услуги может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса получателя государственной услуги о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления получателем государственной услуги документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- е) требование внесения получателем государственной услуги при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- ж) отказ бюро, главного бюро, Федерального бюро, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

153. В бюро, главном бюро, Федеральном бюро, предоставляющих государственную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 155 Административного регламента.

154. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 1, ст. 1; 2011; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322), или признаков состава преступления специалист бюро, главного бюро, Федерального бюро, уполномоченный на рассмотрение жалоб, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

155. Бюро, главные бюро, Федеральное бюро обеспечивают:

- а) информирование получателей государственной услуги о порядке обжалования решений и действий (бездействия) бюро, главного бюро, Федерального бюро, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах бюро, главных бюро, Федерального бюро, на Портале;
- б) консультирование получателей государственной услуги о порядке обжалования решений и действий (бездействия) бюро, главных бюро, Федерального бюро, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- в) формирование и представление ежегодно в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

156. Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в бюро, главное бюро, Федеральное бюро. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования получателем государственной услуги отказа бюро, главного бюро, Федерального бюро, предоставляющих государственную услугу, должностного лица бюро, главного бюро, Федерального бюро в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба на решение бюро, главного бюро подана получателем государственной услуги в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для обжалования решений бюро, главного бюро, жалоба рассматривается в месячный срок.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

157. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ принимается решение:

- а) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных бюро, главным бюро, Федеральным бюро, предоставляющими государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата получателю государственной услуги

денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

б) отказать в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение бюро, главного бюро, Федерального бюро.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение бюро, главное бюро, Федеральное бюро принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

158. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется получателю государственной услуги не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

159. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы, находящегося в ведении Министерства, предоставляющего государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его специалиста, рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование получателя государственной услуги;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

160. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом бюро, главного бюро, Федерального бюро.

По желанию получателя государственной услуги ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы специалиста бюро, главного бюро, Федерального бюро, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

161. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

162. Уполномоченное на рассмотрение жалобы бюро, главное бюро, Федеральное бюро отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

163. Получатели государственной услуги имеют право обратиться в бюро, главное бюро, Федеральное бюро за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте либо в электронном виде, а также на личном приеме.

При рассмотрении жалобы получатель государственной услуги имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по жалобе решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

164. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы получатели государственной услуги могут получить на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах бюро, главного бюро, Федерального бюро, по телефонам главных бюро, Федерального бюро, указанным в приложении N 1 к Административному регламенту, на личном приеме в бюро, главном бюро, Федеральном бюро.