



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**ПРИКАЗ**

от «22» апреля 2019 года

№ П/ 244

г. Горно-Алтайск

**О внесении изменения в Раздел V Административного регламента предоставления государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования**

**П р и к а з ы в а ю:**

Раздел V Административного регламента предоставления государственной услуги по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования, утвержденного приказом Министерства труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай от 12 апреля 2019 года № П/129 (официальный портал Республики Алтай в сети «Интернет»: [www.altai-republic.ru](http://www.altai-republic.ru), 2019, 16 апреля, 22 апреля), изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, МФЦ, руководителя и работников МФЦ**

132. Министерство обеспечивает размещение и актуализацию сведений, содержащихся в настоящем разделе, в соответствующем разделе федерального реестра.

### **5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

133. Заявители имеют право подать жалобу на решения и действия (бездействие) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, МФЦ, руководителя и работников МФЦ при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

### **5.2. Предмет жалобы**

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ невозможно);

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

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, руководителя и работника МФЦ невозможно);

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, руководителя и работника МФЦ невозможно);

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, руководителя и работника МФЦ невозможно);

и) приостановление предоставления государственной услуги если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, руководителя и работника МФЦ невозможно).

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

135. Жалоба подается заявителем или его уполномоченным представителем (далее - представитель заявителя) в следующие уполномоченные на рассмотрение жалобы органы:

Правительство Республики Алтай, в случае если обжалуются решения министра;

в Министерство, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) Министерства, и его должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Алтай, КУ РА, его руководителя и работников;

руководителю МФЦ, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ;

в Министерство экономического развития и имущественных отношений Республики Алтай, являющееся учредителем МФЦ, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ.

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

136. Заявитель имеет право на получение в Министерстве, КУ РА, МФЦ информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

137. Министерство, КУ РА, МФЦ по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

138. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить:

- а) на официальном сайте Министерства;
- б) на Едином портале;
- в) посредством телефонной связи по номерам справочных телефонов Министерства;
- г) при личном приеме заявителя.

### **5.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, МФЦ, руководителя и работников МФЦ**

139. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, МФЦ, руководителя и работников МФЦ регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- а) Федеральный закон № 210-ФЗ;
- б) постановление Правительства Республики Алтай от 29 мая 2019 года № 158 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Республики Алтай и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Республики Алтай, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг и признании утратившим силу постановления Правительства Республики Алтай от 6 мая 2014 года № 122» (далее – Постановление № 158).

### **5.7. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

140. Жалоба подается заявителем или его уполномоченным представителем (далее - представитель заявителя) в электронной форме либо в письменной форме на бумажном носителе или направляется по почте.

141. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя или представителя заявителя.

142. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в случае, если такая государственная услуга включена в Перечень государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Алтай, территориальными государственными внебюджетными фондами, утвержденный постановлением Правительства Республики Алтай от 6 июня 2018 года № 166. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее направление в Министерство, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Министерством, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

143. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем с использованием сети «Интернет» посредством:

- а) официального сайта Министерства;
- б) Единого портала (за исключением жалобы на решение и действия (бездействие), МФЦ, руководителя и работника МФЦ);
- в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, их руководителей и работников).

144. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с федеральным законодательством.

145. В случае подачи жалобы представителем заявителя к жалобе прилагается документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с федеральным законодательством, документ, подтверждающий полномочия на осуществление юридически значимых действий от имени заявителя для получения государственной услуги, в том числе на подачу жалобы от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление юридически значимых действий, в том числе на подачу жалобы от имени заявителя, должна быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с федеральным законодательством доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с федеральным законодательством доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц), либо копия решения о назначении или об избрании физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя (юридического лица) без доверенности.

146. Жалоба должна содержать:

- а) наименование Министерства, либо должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства,

руководителя или работника КУ РА, 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) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства, руководителя или работника КУ РА;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства, руководителя или работника КУ РА. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

147. Прием жалобы осуществляется Министерством в месте его фактического нахождения, при этом время приема жалобы Министерством должно совпадать со временем его работы.

Прием жалобы Министерством осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги), при этом время приема жалобы должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

148. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 145 Административного регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен федеральным законодательством, при этом, документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя заявителя, не требуется.

149. В случае, если жалоба подана заявителем, представителем заявителя в Министерство, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями пункта 135 Административного регламента, Министерство, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, направляет жалобу в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, в компетенцию которого входит рассмотрение жалобы и принятия решения по ней, и информирует об этом заявителя.

150. Министерство обеспечивает:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ и Постановления № 158;

б) направление жалоб в уполномоченные на рассмотрение жалобы органы в случае, предусмотренном в пункте 149 Административного регламента;

в) оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями или скамьями, столами (стойками) для оформления документов;

г) информирование заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства, руководителя или работника КУ РА, МФЦ, его руководителя и работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, на Едином портале;

д) консультирование заявителя, представителя заявителя о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, МФЦ, руководителя и работников МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

### **5.8. Сроки рассмотрения жалобы**

151. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит:

а) регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного гражданского служащего Министерства, КУ РА, руководителя и работников КУ РА, не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления;

б) рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок (нарушении установленного срока таких исправлений) - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

### **5.9. Результат рассмотрения жалобы**

152. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) 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;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

153. При удовлетворении жалобы Министерство:

а) принимает исчерпывающие меры по незамедлительному устранению выявленных нарушений при оказании государственной услуги, в том числе по предоставлению заявителю результата государственной услуги;

б) информирует в мотивированном ответе о результатах рассмотрения жалобы и о действиях, осуществляемых Министерством, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, приносит извинения заявителю за доставленные неудобства и указывает информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

154. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении жалобы, в случае, указанном в пункте 156 Административного регламента, Министерство в мотивированном ответе о результатах рассмотрения жалобы указывает аргументированные разъяснения о причинах принятия такого решения и порядок его обжалования.

155. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается министром, а в случае его отсутствия лицом, исполняющим его обязанности.

156. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) имеется вступившее в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) жалоба подана представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном федеральным законодательством;

в) имеется решение по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями Постановления № 158, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) не подтверждаются доводы, изложенные в жалобе.

157. Министерство оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих Министерства, руководителя и работников КУ РА, а также членов их семей;

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

158. Министерство сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы (путем направления уведомления в письменной форме об оставлении жалобы без ответа простым почтовым отправлением через организации почтовой связи по почтовому адресу (по адресу электронной почты), указанному заявителем в жалобе в случае наличия возможности прочитать почтовый адрес (адрес электронной почты) заявителя, указанные в жалобе).



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

159. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе заявителю в письменной форме (простым почтовым отправлением через организации почтовой связи по почтовому адресу, указанному заявителем в жалобе) и по желанию заявителя в электронной форме (по адресу электронной почты, указанному заявителем в жалобе) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (далее также - ответ заявителю).

В случае, если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования с использованием сети Интернет, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

160. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

161. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

162. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, Министерство незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### **5.11. Порядок обжалования решения по жалобе**

163. Заявители вправе обжаловать решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с федеральным законодательством.».

Министр



А.Г. Сумин