**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) федерального органа исполнительной власти и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) экзаменационного подразделения и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

1. Нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги.

2. Нарушение срока предоставления государственной услуги.

3. Требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

4. Отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги.

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. Требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

7. Отказ экзаменационного подразделения и (или) его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба должна содержать:

1. Наименование экзаменационного подразделения, предоставляющего государственную услугу, либо его должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

2. Сведения о наименовании, местонахождении заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) экзаменационного подразделения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица.

4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) экзаменационного подразделения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица.

**Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

Жалоба рассматривается экзаменационным подразделением, предоставляющим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) экзаменационного подразделения либо его должностного лица.

В случае, если обжалуются решения руководителя экзаменационного подразделения, предоставляющего государственную услугу, жалоба рассматривается в подразделении Госавтоинспекции на региональном уровне.

Жалобы на решения, принятые руководителем подразделения Госавтоинспекции на региональном уровне, рассматриваются руководителем подразделения Госавтоинспекции на федеральном уровне.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба может быть направлена по почте, в электронном виде посредством официального сайта МВД России и его территориальных органов на региональном уровне, официального сайта Госавтоинспекции, с использованием Единого портала и федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг <1>, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченное на ее рассмотрение подразделение Госавтоинспекции в порядке и сроки, которые установлены Соглашением, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение подразделении Госавтоинспекции.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Административным регламентом территориальным органом МВД России, предоставляющим государственную услугу, заключившим Соглашение.

(п. 155 в ред. Приказа МВД России от 06.09.2017 N 707)

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, им представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Госавтоинспекции, официального сайта МВД России или Единого портала.

При подаче жалобы в электронном виде она должна быть подписана электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

**Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, 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 экзаменационного подразделения, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы выносится 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.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, а экзаменационное подразделение, предоставляющее государственную услугу, в том числе принимает меры по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы**

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Жалоба подлежит оставлению без ответа в следующих случаях:

1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме, по желанию заявителя - в электронной форме.

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

(абзац введен Приказом МВД России от 06.09.2017 N 707)

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1. Наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.

2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя.

4. Основания для принятия решения по жалобе.

5. Принятое по жалобе решение.

6. В случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги.

7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Решения, принятые в ходе исполнения государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц подразделений Госавтоинспекции на федеральном, региональном уровнях или экзаменационных подразделений могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке.

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

Заявитель имеет право на получение информации, в том числе полученной с использованием средств аудио- и видеорегистрации процесса проведения практических экзаменов, и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Подразделение Госавтоинспекции на федеральном, региональном или районном уровне обязано предоставить заявителю копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в течение 3 рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Госавтоинспекции, на Едином портале.