**Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Департамента МИД России, консульских учреждений, Департамента Минюста России, территориальных органов Минюста России, органов ЗАГС при предоставлении государственной услуги**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) должностных лиц Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, принятые и осуществленные с нарушением стандарта предоставления государственной услуги, а также ненадлежащее исполнение должностными лицами их должностных обязанностей, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалобы на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом Департамента МИД России, консульского учреждения, направляются руководителю Департамента МИД России, консульского учреждения, их заместителям.

Жалобы на решения, принятые руководителем Департамента МИД России, консульского учреждения, подаются в МИД России.

Жалобы на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, направляются руководителю Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, их заместителям.

Жалобы на решения, принятые руководителем Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, подаются в Минюст России.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо официальных сайтов МИД России, консульских учреждений, Минюста России, территориальных органов Минюста России, органов ЗАГС, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения, должностного лица Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента МИД России, Департамента Минюста России, территориального органа Минюста России, органа ЗАГС, консульского учреждения 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.

По результатам рассмотрения жалобы Департамент МИД России, Департамент Минюста России, территориальный орган Минюста России, орган ЗАГС, консульское учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Департаментом МИД России, Департаментом Минюста России, территориальным органом Минюста России, органом ЗАГС, консульским учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 59](#Par26) Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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