



ДЕПАРТАМЕНТ ЮСТИЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.09.2022

№ 6

Об утверждении Порядка предоставления Департаментом юстиции Владимирской области государственной услуги по организации исполнения государственным архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 24.03.2022 № 454 «Об особенностях организации предоставления государственных услуг, а также разработки и принятия административных регламентов предоставления государственных услуг в 2022 году», распоряжением администрации Владимирской области от 21.07.2021 № 550-р «Об утверждении перечня массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг во Владимирской области и внесении изменений в распоряжение администрации области от 13.04.2021 № 296-р» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок предоставления Департаментом юстиции Владимирской области государственной услуги по организации исполнения государственным архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор Департамента

В.В. Родькин



Приложение
к постановлению Департамента юстиции
Владимирской области
от 30.09.2022 № 6

**Порядок
предоставления Департаментом юстиции Владимирской области
государственной услуги по организации исполнения государственным
архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок,
архивных выписок и архивных копий, связанных
с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное
обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии
с законодательством Российской Федерации**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления Департаментом юстиции Владимирской области (далее - Департамент) государственной услуги по организации исполнения государственным архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для заявителей и устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

1.2. Настоящий Порядок является временным и действует до утверждения нормативного правового документа, регулирующего предоставление Департаментом государственной услуги по организации исполнения государственным архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации в соответствии с типовым административным регламентом.

1.3. Государственная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства; организаций и общественных объединений; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Заявители могут получить информацию о предоставлении государственной услуги:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);
- на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);
- на информационных стендах в помещениях Департамента;
- по справочным телефонам;
- по письменным обращениям (в том числе в форме электронного документа);
- при личном приеме.

1.4.2. Сведения о местонахождении (адресе), графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты и о порядке предоставления государственной услуги размещаются на официальном сайте Департамента, на ЕПГУ.

1.4.3. На информационном стенде и официальном сайте Департамента размещаются следующие материалы:

- текст Порядка предоставления Департаментом государственной услуги;
- место расположения, график (режим) работы Департамента или структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги;
- справочные телефоны;
- адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) иные формы обратной связи Департамента.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее обновление.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Организация исполнения государственным архивом Владимирской области запросов на получение архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации».

2.2. Государственная услуга предоставляется Департаментом.

Непосредственное исполнение запросов осуществляется государственным бюджетным учреждением Владимирской области «Государственный архив

Владимирской области» (далее – государственный архив) при наличии архивных документов, необходимых для исполнения социально-правовых запросов.

В иных случаях запросы направляются в муниципальные архивы Владимирской области, органы и организации по месту предполагаемого хранения архивных документов.

2.3. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- уведомления о направлении запросов на исполнение по принадлежности в государственный архив или соответствующий муниципальный архив Владимирской области (далее – архивные учреждения Владимирской области), другие органы и организации;
- ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;
- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- уведомления о невозможности предоставить информацию.

2.4. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 20 (двадцать) рабочих дней со дня регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Департамента, на ЕПГУ.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.6.1. Основанием для предоставления государственной услуги является запрос заявителя, в письменной форме поступивший в Департамент по почте; по электронной почте; через ЕПГУ; при личном обращении в Департамент.

В запросе указываются: фамилия, имя, отчество (последнее _ при наличии) заявителя, год и место его рождения, адрес места жительства и/или адрес электронной почты, наименование юридического лица, адрес, содержание запроса с указанием темы, вопроса, события, факта, сведений и хронологических рамок запрашиваемой информации, дата и подпись заявителя.

К запросу прилагается копия документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, в случае, если заявление подается представителем заявителя.

К запросу могут быть приложены копии трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса.

2.6.2. При предоставлении государственной услуги Департамент не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.7. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

а) если запросы заявителей не содержат наименования юридического лица (для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

б) если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

в) если запрос заявителя не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему запрос, если контактные данные поддаются прочтению;

г) если в запросе обжалуется судебное решение;

д) если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее

многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (директор Департамента или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

е) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом);

ж) отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

2.9. Государственная услуга и предоставление информации о ней осуществляются бесплатно.

Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди заявителем (его представителем) при подаче запроса в Департамент о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.11. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Порядка.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

2.12.1. Прием, выдача документов, консультирование осуществляются в помещениях Департамента.

2.12.2. Для осуществления приема граждан-инвалидов создаются необходимые условия: помещение оборудовано пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственный вход, передвижение и разворот инвалидных колясок.

2.12.3. Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

2.12.4. Места ожидания в очереди на подачу или получение документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.13.1. Заявитель на стадии рассмотрения его запроса Департаментом

имеет право:

а) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому запросу;

б) получать уведомление о направлении запроса в архивные учреждения Владимирской области, органы и организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в запросе вопросов;

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

г) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса;

д) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Порядку.

2.13.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения запросов в Департаменте являются:

а) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения запросов;

б) полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запросов;

в) наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;

г) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

д) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса.

2.14. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.14.1. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте Департамента, на ЕПГУ.

2.14.2. Образцы форм запроса доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ.

2.14.3. Заявители вправе представлять документы в электронном виде с использованием ЕПГУ.

2.14.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ.

2.14.5. Результаты предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 2.3 настоящего Порядка, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица Департамента, направляются в личный кабинет заявителя на ЕПГУ либо на электронный адрес заявителя.

Получение результата предоставления государственной услуги

в электронной форме не лишает заявителя права получить указанный результат на бумажном носителе.

2.15. Государственная услуга в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

- а) регистрацию запросов заявителей;
- б) рассмотрение запросов заявителей;
- в) получение результата предоставления государственной услуги.

3.2. Регистрация запросов заявителей.

3.2.1. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

3.2.2. Поступившие в Департамент запросы заявителей регистрируются специалистом Департамента, ответственным за ведение делопроизводства.

3.2.3. После регистрации запросы докладываются директору Департамента и передаются в профильное структурное подразделение.

3.2.4. Срок исполнения данной административной процедуры – 3 (три) рабочих дня.

3.3. Рассмотрение запросов заявителей.

3.3.1. Руководитель профильного подразделения Департамента обеспечивает оперативное рассмотрение запросов заявителей, доведение их до ответственных исполнителей.

3.3.2. Специалисты профильного структурного подразделения Департамента осуществляют рассмотрение поступивших запросов. При этом определяется:

- а) правомочность получения заявителем запрашиваемой информации;
- б) степень полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;
- в) местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;
- г) адрес конкретного архивного учреждения Владимирской области, органа и организации, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя.

3.3.3. Срок исполнения данной административной процедуры – 10 (десять)

рабочих дней.

3.4. Получение результата предоставления государственной услуги.

3.4.1. По итогам рассмотрения поступивших запросов Департамент:

- направляет их по принадлежности в архивные учреждения Владимирской области, органы и организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов;

- направляет мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- при отсутствии запрашиваемых сведений в архивных учреждениях Владимирской области информирует об этом заявителя и, при возможности, дает рекомендации по их дальнейшему поиску.

3.4.2. Срок исполнения данной административной процедуры – 7 (семь) рабочих дней.

3.5. Государственная услуга считается исполненной, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений, осуществляется должностными лицами Департамента, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Департамента и может носить плановый характер (на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

Плановые проверки должны проводиться не реже 1 раза в год.

4.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Результаты проверок оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Государственные гражданские служащие Департамента несут

персональную ответственность за предоставление государственной услуги, которая закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.7. Заявители могут принимать участие в опросах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий (административных процедур).

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Департамент и (или) администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- сотрудников Департамента – директору Департамента;
- директора Департамента и его заместителей – администрации Владимирской области.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области 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, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

з) приостановление предоставления государственной услуги;

и) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.6.2 настоящего Порядка.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении (избрании) физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом в месте предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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:

- направления письма на официальный адрес электронной почты Департамента (djust@avo.ru);

- ЕПГУ;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Департаменте.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;

- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Департамент принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Департамент вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, служащего, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование юридического лица и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Департамент сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.12. 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.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 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 предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом 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.

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.

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

По желанию заявителя 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 должностным лицом Департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется Департаментом посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте Департамента, на ЕПГУ.

5.16. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также должностных лиц, государственных служащих:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников,

а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- постановление Губернатора Владимирской области от 09.01.2013 № 1 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации области и иных органов исполнительной власти области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих».

