

**О праве заявителя подать жалобу на решение и (или) действие
(бездействие) Росавтодора, а также должностных лиц Росавтодора,
ответственных за предоставление государственной услуги
(Приказ Минтранса России от 28.03.2013 № 107)**

83. В соответствии со [статьями 11.1, 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Росавтодора, а также должностных лиц Росавтодора, ответственных за предоставление государственной услуги.

Предмет жалобы

84. Заявители имеют право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления и документов, необходимых для предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) истребование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги у заявителя;
- 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) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

85. Жалоба подается в Росавтодор по адресу: ул. Бочкова, 4, г. Москва, 129085, на имя руководителя Росавтодора, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалобы на решения, принятые Росавтодором, подаются в Министерство транспорта Российской Федерации по адресу: ул. Рождественка, д. 1, стр. 1, г. Москва, 109012, или по адресу электронной почты: info@mintrans.ru

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

86. Жалоба может быть направлена посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении, электронной почты, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включая Портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя в соответствии с графиком работы, указанным в [пункте 4](#) настоящего Регламента.

87. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса)

электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, на который должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

88. Поступившая в Росавтодор жалоба с резолюцией руководителя Росавтодора, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, незамедлительно направляется на рассмотрение должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы.

Уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом не может быть лицо, действие (бездействие) которого обжалуется.

89. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, с учетом срока, установленного [пунктом 90](#) настоящего Регламента, рассматривает ее, проводит внеплановую проверку с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя и представляет на имя руководителя Росавтодора, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, докладную записку с предложениями по принятию мер, направленных на удовлетворение жалобы, либо по мотивированному отказу в удовлетворении и проект письма заявителю о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет за подписью руководителя Росавтодора, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, имеющиеся материалы и копию жалобы заявителя в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалобы

90. Срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать 15 рабочих дней с даты ее поступления в Росавтодор и до даты информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы, а в случае обжалования, предусмотренного в [подпунктах 4 и 7 пункта 84](#) настоящего Регламента, - пяти рабочих дней с даты поступления жалобы.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

91. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

92. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Росавтодора, его заместитель или лицо, исполняющее его обязанности, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

93. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 92](#) настоящего Регламента, заявителю (в письменной форме либо в форме электронного документа по желанию заявителя) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах.

Порядок обжалования решения по жалобе

94. В случае, если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностными лицами Росавтодора, или решение ими не было принято, то заявитель вправе обратиться в Министерство транспорта Российской Федерации по адресу, указанному в [абзаце втором пункта 85](#) настоящего Регламента, или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

96. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Росавтодора, на Портале, на стендах в здании Росавтодора, а также может быть сообщена заявителю должностными лицами Росавтодора при личном обращении, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.