**Порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц Управления при оказании государственных услуг**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Роспотребнадзора и/или его территориального органа в досудебном и судебном порядке.

В досудебном порядке жалоба подается в Управление и подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления (жалоба может быть подана в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также при личном приеме заявителя).

Жалоба должна содержать:

* наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, 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 заявителю;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;
* доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявители имеют право обратиться в Управление за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При обращении заявителей с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцать рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы, если Правительством Российской Федерации не установлен иной срок, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на тридцать календарных дней по решению руководителя Управления или его заместителя. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления в общеустановленном порядке.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, 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, а также в иных формах;
* отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в общеустановленном порядке в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме.

В решении должны быть указаны:

* наименование федерального органа исполнительной власти, рассмотревшего жалобу;
* номер решения;
* дата и место составления решения;
* должность, фамилия и инициалы должностного лица, принявшего решение, реквизиты документа, подтверждающего его полномочия по рассмотрению жалобы;
* фамилия и инициалы лица или наименование юридического лица, обратившегося с жалобой;
* существо обжалуемых решений, действия (бездействия);
* доводы и основания для принятия решения по жалобе;
* принятое по жалобе решение;
* сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Решение по жалобе должно быть подписано уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

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