

**Главное управление по обеспечению деятельности мировых судей
Вологодской области**

ПРИКАЗ

«14» апреля 2025 года

№ 65

**О порядке информирования, консультирования и досудебного обжалования
в ходе предоставления государственных услуг Главным управлением по
обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области**

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить порядок информирования, консультирования и досудебного обжалования в ходе предоставления государственных услуг Главным управлением по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области (прилагается).

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
начальника Главного управления



О.Е. Шулико

Утвержден
Приказом
Главного управления по обеспечению
деятельности мировых судей области
от «14» апреля 2025 г. № 65
(приложение)

**Порядок
информирования, консультирования
и досудебного обжалования в ходе предоставления государственных услуг
Главным управлением по обеспечению деятельности мировых судей
Вологодской области**

Настоящий Порядок регулирует механизмы информирования, консультирования и досудебного обжалования при предоставлении государственных услуг, предоставляемых Главным управлением по обеспечению деятельности мировых судей Вологодской области (далее - Главное управление).

1. Требования к порядку информирования, консультирования в ходе предоставления Главным управлением государственных услуг

1.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сайт в сети «Интернет»), электронной почты и (или) форме обратной связи Главного управления размещается на официальном сайте Главного управления в сети «Интернет», в государственных информационных системах «Реестр государственных услуг (функций) Вологодской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области» (далее соответственно - Реестр, Региональный портал).

1.2. Способы получения информации о порядке предоставления государственной услуги:

- лично;
- посредством телефонной связи;
- посредством электронной почты;
- посредством почтовой связи;
- на информационных стендах в помещениях Главного управления;
- в сети «Интернет»;
- на официальном сайте Главного управления;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- на Региональном портале.

1.3. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- о законодательных и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Вологодской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

- о настоящем административном регламенте (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта) и уполномоченных должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги;

- о ходе предоставления государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе об образцах заявлений;

- о месте нахождения, графике работы, номерах телефонов Главного управления, адресах официального сайта Главного управления в сети «Интернет» и электронной почты Главного управления;

- о порядке получения консультаций;

- об административных процедурах, осуществляемых при предоставлении государственной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и государственных служащих Главного управления, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления государственной услуги;

- о порядке и формах контроля за предоставлением государственной услуги;

- об иной информации о деятельности Главного управления в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.4. Информирование (консультирование) осуществляется должностными лицами Главного управления, ответственными за информирование, при обращении заинтересованных лиц за информацией лично, посредством телефонной или почтовой связи, или электронной почты.

Должностные лица Главного управления, ответственные за информирование, определяются актом Главного управления, который размещается на сайте в сети «Интернет» и на информационном стенде Главного управления.

Информирование проводится на русском языке в форме индивидуального и публичного информирования.

1.5. Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заинтересованных лиц за информацией лично или посредством телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется более продолжительное время, должностное лицо Главного управления, ответственное за информирование, предлагает заинтересованным лицам перезвонить в определенный день и в определенное время, но не позднее 3 рабочих дней со дня обращения. К назначенному сроку должен быть подготовлен ответ по вопросам

заинтересованного лица, в случае необходимости ответ готовится при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги.

В случае если информацию, необходимую заинтересованному лицу, не представляется возможным получить посредством телефонной связи, должностное лицо Главного управления, принявшее телефонный звонок, разъясняет заинтересованному лицу право обратиться с письменным обращением в Главное управление и требования к оформлению обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за информирование, должно называть фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Главного управления.

Устное информирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования должностное лицо, ответственное за информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

1.6. Индивидуальное письменное информирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, в соответствии с законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан.

Ответ на обращение предоставляется в простой, четкой форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона подготовившего его должностного лица, подписывается начальником Главного управления или лицом его замещающим, и направляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату направления.

Если запрашиваемая информация не может быть предоставлена без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений.

1.7. Публичное устное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации: радио, телевидения. Выступления должностных лиц, ответственных за информирование, по радио и телевидению согласовываются с начальником Главного управления.

1.8. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов о порядке предоставления государственной услуги, а также настоящего административного регламента и правового акта о его утверждении:

- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте в сети «Интернет»;
- на Едином портале;
- на Региональном портале;
- на информационных стендах Главного управления.

2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Главного управления, должностных лиц либо государственных служащих Главного управления

2.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Главного управления, а также его должностных лиц либо государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг осуществляются в соответствии с Федеральным законом № 210 - ФЗ, постановлением Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителей, иных должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг», и настоящим административным регламентом.

2.2. Способы информирования заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования.

2.2.1. Заинтересованные лица имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) Главным управлением в ходе предоставления государственной услуги.

2.2.2. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется:

- при личном приеме;
- посредством телефонной связи;
- посредством электронной почты;
- посредством почтовой связи;
- на официальном сайте Главного управления;
- на информационных стендах в помещениях Главного управления;
- в сети «Интернет»;
- на Едином портале;
- на Региональном портале.

2.3. Формы и способы подачи заявителями жалобы.

2.3.1. Жалоба может быть направлена заявителем в письменной форме по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3.2. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием сети «Интернет» посредством:

- официального сайта Главного управления;
- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственными органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими с использованием сети «Интернет».