

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

г. Вологда

От 01.04.2026 № 540

О досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей, иных должностных лиц либо работников при предоставлении услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (приложение 1);

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в

Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей (приложение 2).

2. Признать утратившим силу приказ Министерства социальной защиты населения Вологодской области от 5 июня 2025 года № 611 «О досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей, иных должностных лиц либо работников при предоставлении услуг», за исключением пункта 2.

3. Признать утратившими силу приказы Департамента труда и занятости населения Вологодской области:

от 24 ноября 2017 года № 487 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) казенного учреждения Вологодской области «Центр занятости населения Вологодской области», предоставляющего государственные услуги, его директора, иных должностных лиц либо работников при предоставлении государственных услуг»;

от 26 декабря 2017 года № 533 «О внесении изменений в некоторые приказы Департамента труда и занятости населения области»;

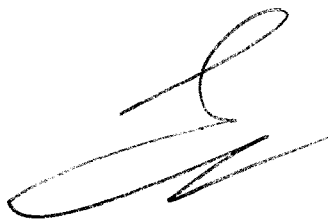
от 29 июня 2018 года № 296 «О внесении изменений в приказ Департамента труда и занятости населения области от 24 ноября 2017 года № 487»;

от 4 сентября 2018 года № 416 «О внесении изменений в приказ Департамента труда и занятости населения области от 24 ноября 2017 года № 487»;

от 27 мая 2025 года № 196 «О внесении изменений в приказ Департамента труда и занятости населения Вологодской области от 24 ноября 2017 года № 487».

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр



А.В. Ершов

Утверждены
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Вологодской области
от 01.04.2016 № 640
(приложение 1)

**Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме
(далее — Особенности подачи и рассмотрения жалоб)**

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (далее - учреждения, услуги), при предоставлении услуг осуществляются в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения по подаче и рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении услуг учреждений и их руководителей.

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц либо работников учреждения при предоставлении услуг.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо работника учреждения, 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) должностного лица либо работника учреждения;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица либо работника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается представителем заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица либо работника учреждения подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронном виде в учреждение, предоставляющее услугу.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством электронной почты учреждения.

6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет:

а) документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

б) документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени юридического лица.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанное учреждение в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в организацию, уполномоченную на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

9. Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

10. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях если при предоставлении услуги в результате решения, действия или бездействия

должностного лица либо работника учреждения, предоставляющего услугу, допущено:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б) нарушение срока предоставления услуги;
- в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления услуги;
- д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;
- ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- и) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- к) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:
 - изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;
 - наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
 - истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;
 - выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения,

предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, был уведомлен заявитель.

11. Жалоба рассматривается должностными лицами учреждения, предоставляющего услуги, наделенными правовым актом учреждения полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб;

б) направление жалоб в организации, уполномоченные на их рассмотрение, в соответствии с пунктом 8 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно, не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Учреждение, предоставляющее услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услуги, его руководителя, должностных лиц либо работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услуги, его руководителя, должностных лиц либо работников, в том числе по телефону, по электронной почте или при личном приеме.

14. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа должностного лица либо работника учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

15. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалоб;

б) дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

19. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления услуги;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) текст письменной жалобы не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть предложения.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

21. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся учреждением, предоставляющим услугу.

22. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Утвержден
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Вологодской области
от 01.04.2026 № 540
(приложение 2)

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) подведомственных Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенных учреждений Вологодской области и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей (далее — Порядок)

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления услуг подведомственными Министерству труда и социальной защиты Вологодской области казенными учреждениями Вологодской области и государственными организациями социального обслуживания области, предоставляющими услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (далее - учреждения, услуга), их руководителями, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы).

2. Жалоба подается в Министерство труда и социальной защиты Вологодской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или направляется в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество руководителя, решения, действия или бездействия которого 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, действиях или бездействии учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием или бездействием учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

4. 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, должна быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

5. Жалоба направляется заявителем почтовым отправлением по адресу: г. Вологда, ул. Благовещенская, д. 9, либо подается заявителем лично в Министерство труда и социальной защиты Вологодской области (г. Вологда, ул. Благовещенская, д. 9, кабинет 101), либо подается при личном приеме в Министерстве труда и социальной защиты Вологодской области.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет:

а) документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц);

б) документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени юридических лица.

Жалоба регистрируется специалистом Министерства труда и социальной защиты Вологодской области.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации передается на рассмотрение должностному лицу, наделенному правовым актом Министерства труда и социальной защиты Вологодской области полномочиями по рассмотрению жалоб.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: gosuslugi.ru, официального сайта Министерства труда и социальной защиты Вологодской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: socium.gov35.ru или направлена по e-mail: depsoc@socium.gov35.ru.

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном пунктом 5 настоящего Порядка.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях, если при предоставлении услуги в результате решения, действия или бездействия учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу, допущено:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

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

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;

к) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения,

предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, был уведомлен заявитель.

9. Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим Порядком должностными лицами, наделенными правовым актом Министерства труда и социальной защиты Вологодской области полномочиями по рассмотрению таких жалоб (далее - Уполномоченное лицо).

10. Уполномоченное лицо имеет право:

пригласить для рассмотрения жалобы заявителя руководителя учреждения, действия (бездействие), решения которого обжалуются в досудебном порядке, а также иных должностных лиц учреждения, специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;

дать поручение по проверке фактов, изложенных в жалобе.

11. Уполномоченное лицо обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы за своей подписью;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в учреждение, предоставляющее услугу.

12. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

13. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение, предоставляющее услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Министерства труда и социальной защиты Вологодской области, должность, фамилия, имя, отчество Уполномоченного лица;

б) дата, место принятия решения, сведения о руководителе учреждения, решение, действие или бездействие которого обжалуются, наименование учреждения, предоставляющего услугу;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги,

а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

16. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления услуги;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) текст письменной жалобы не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть предложения.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления Уполномоченное лицо незамедлительно не позднее одного рабочего дня направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

19. В случае если принятие решения по жалобе на решения, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, его руководителя не относится к компетенции Министерства труда и социальной защиты Вологодской области, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы. О перенаправлении жалобы заявитель информируется в письменной форме.

20. Документы и материалы по рассмотрению жалоб хранятся в Министерстве труда и социальной защиты Вологодской области.

21. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению Уполномоченные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.