**При сертификации аэродромов**

 Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Федерального агентства воздушного транспорта и (или) его должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

**Предмет жалобы**

Предметом жалобы является обжалование решения и (или) действия (бездействия) Федерального агентства воздушного транспорта и (или) его должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих, принятого (осуществленного, допущенного) при предоставлении государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги;

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 с 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.

Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы

должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается (направляется) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Росавиацию.

Жалобы на решения, принятые заместителем руководителя Федерального агентства воздушного транспорта, рассматриваются непосредственно руководителем Росавиации.

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

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно- телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Росавиации - органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных гражданских служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

**Жалоба должна содержать:**

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного гражданского служащего, 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, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа,

предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального 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 федерального государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в Росавиацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Росавиации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить 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;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 108 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по жалобе

Решение по жалобе, принятое должностным лицом Росавиации (за исключением руководителя Росавиации), может быть обжаловано руководителю Росавиации.

Решение по жалобе, принятое руководителем Росавиации, может быть обжаловано в Министерство транспорта Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для

обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для

обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется с

использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, вычислительной и электронной техники, при личном обращении, а также посредством размещения на стендах в местах предоставления государственной услуги, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет (в частности, на официальном Интернет-сайте Росавиации).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.