**Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги по организации и проведению обязательной сертификации юридических и физических лиц, выполняющих авиационные работы.**

1. Местонахождение Росавиации: Ленинградский проспект, д. 37, г. Москва.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: Ленинградский проспект, д. 37, г. Москва, А-167, ГСП-3, 125993, Росавиация.

График работы экспедиции Росавиации:

понедельник - четверг - с 09.00 до 17.00 часов;

пятница - с 09.00 до 16.00 часов;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Электронный адрес для направления обращений: rusavia@scaa.ru.

Телефоны справочной службы Росавиации: (499) 231-62-73, (499) 231-62-31.

Факс: (499) 231-56-56, телефон: (499) 231-53-40.

Официальный сайт Росавиации: www.favt.ru.

График работы территориальных органов:

понедельник - четверг - с 09.00 до 17.00 часов;

пятница - с 09.00 до 16.00 часов;

суббота и воскресенье - выходные дни.

1. Местонахождение СЗ МТУ Росавиации:

Юридический адрес:

191014, Санкт-Петербург, Литейный проспект, д. 48

Почтовый адрес:

199178, С.Петербург, В. О., Малый пр., д.54, к.5, Лит. П,

Тел/факс: (812) 313-70-51

Адрес для обращений и проведения тестирования:

199178, С.Петербург, В.О., Малый пр., д.54, к.5, Лит. П,

Тел/факс: (812) 313-70-53

Официальный сайт СЗ МТУ Росавиации: www.szfavt.ru.

[e-mail: pochta@sz.favt.ru](mailto:e-mail:%20pochta@sz.favt.ru), [ole@sz.favt.ru](mailto:ole@sz.favt.ru)

**Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется Росавиацией и территориальными органами.**

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется при личном обращении или с использованием:

- информационных стендов, расположенных в местах предоставления государственной услуги;

- почты, телефона, электронной почты;

-размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов);

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

**Информирование (консультации) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется специалистами территориального органа.**

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

-о составе документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требований, предъявляемых к ним, комплектности (достаточности) представленных документов;

-о времени приема и выдачи документов;

-о сроках и порядке предоставления государственной услуги;

-о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц;

-о результатах предоставления государственной услуги.

Консультации предоставляются при личном или письменном обращении, по телефону, электронной почте.

Ответ на письменные обращения заявителей или обращения, представленные по электронной почте, направляется в адрес заявителя в срок до трех рабочих дней с момента поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты территориальных органов подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

**Заявители, направившие в территориальные органы документы на предоставление государственной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:**

-об отказе в предоставлении государственной услуги;

-о результатах предоставления государственной услуги.

Информация об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в письменной форме с указанием причин отказа, по телефону или электронной почте, указанным заявителем в документах на предоставление государственной услуги.

Заявитель имеет право на получение сведений о предоставлении государственной услуги по телефону, посредством электронной почты или при личном посещении территориального органа.

Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата и исходящий номер заявления о получении сертификата эксплуатанта, выполняющего авиационные работы, внесении изменений в сертификат эксплуатанта, выдаче дубликата сертификата (далее - заявление) либо дата и электронный адрес заявителя.

**Срок предоставления государственной услуги с даты получения заявления составляет:**

* при выдаче сертификата эксплуатанта, включая устранение заявителем выявленных в ходе проведения сертификации недостатков (несоответствий), - **не более 10** рабочих дней;
* при внесении изменений в сертификат эксплуатанта - **не более 5** рабочих дней;
* при выдаче дубликата сертификата эксплуатанта - **не более 5** рабочих дней;
* предоставление сведений о выданных сертификатах - **не более 3** рабочих дней.

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) территориального органа, должностных лиц, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением государственной услуги**

90. В соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" заявители имеют право обжаловать решение и (или) действия (бездействия) территориального органа, а также должностных лиц территориального органа, ответственных за выполнение административных процедур, связанных с предоставлением государственной услуги.

**Предмет жалобы**

91. Заявитель может обратиться с жалобой, 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;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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 в территориальный орган на имя руководителя территориального органа или лица, исполняющего его обязанности, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалобы на решения, принятые руководителем территориального органа, его заместителем или лицом, исполняющим его обязанности, подаются в Росавиацию.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

 Жалоба может быть направлена по почте, с использованием Интернет-сайта Росавиации и территориальных органов, федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственных служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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 которые 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 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 служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 Если документы, имеющие значение, не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, с резолюцией его руководителя, заместителя руководителя или лица, исполняющего его обязанности, незамедлительно направляется должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

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

Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо с учетом сроков, установленных пунктами 101 и 102 настоящего Административного регламента, рассматривает жалобу, проводит внеплановую проверку с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя и представляет на имя руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, докладную записку с предложениями по принятию мер, направленных на удовлетворение жалобы, либо по мотивированному отказу в таком удовлетворении, а также 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, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет за подписью руководителя, его заместителя или лица, исполняющего его обязанности, имеющиеся материалы и копию жалобы заявителя в органы прокуратуры.