**Порядок работы Росреестра с жалобами населения**

Порядок работы с жалобами узаконен постановлением Правительства России  
30 августа 2012 года вступило в силу правительственное постановление, руководствоваться которым в своей работе будет и Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области.    
На сайте Управления Росреестра по Челябинской области размещено Постановление Правительства РФ от 16 августа 2012 г. N 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации». Наряду с другими органами власти оно касается и Управления Росреестра, которое предоставляет ряд гос. услуг, самые востребованные из них – в   сфере государственной регистрации прав и сделок с недвижимым имуществом.

В постановлении конкретизируется  процедура подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг. В соответствии с этим документом Управление  само будет рассматривать жалобу заявителя, если при оказании государственной услуги был нарушен порядок ее предоставления. Если же обжалуются решения руководителя Управления, то жалобу необходимо подавать в вышестоящий орган в порядке подчиненности, то есть в Росреестр.   
Кроме того, правительством установлено,   какие  случаи могут стать поводом для жалобы. Например, к ним относятся нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги или срока ее предоставления, отказ в приеме документов или отказ в предоставлении государственной услуги,  если такой отказ не предусмотрен   нормативными правовыми актами Российской Федерации.  Вместе с этим в указанном постановлении перечислены основания для отказа в удовлетворении жалоб, а также ситуации, когда госорган может на них не отвечать.  
Еще рассказывается о сроках рассмотрения жалобы (15 рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченном на ее рассмотрение органе) и то, в какой форме она подается. Если в письменной форме, то это можно сделать в месте предоставления государственной услуги, по почте, при личном приеме, если в электронном виде – то  посредством официального сайта органа или через систему  единого портала государственных и муниципальных услуг.

В Управлении Росреестра предусмотрены самые различные каналы, по которым заявители могут направить свои обращения. В Кусинском отделе Управления имеется необходимая контактная информация на специальных стендах. Адреса всех подразделений можно узнать по телефону автоинформатора 8(351)210-15-15 или найти на сайте (www.to74.rosreestr.ru). Здесь же через сайт  можно отправить письмо. Также имеется   адрес вышестоящего органа. Жалобы заявителей в круглосуточном режиме записывает автоответчик телефона «доверия» Управления  8(351)237-94-51.

Начальник Кусинского отдела

Управления Росреестра    по Челябинской области Палецких В.П.