

Приложение к приказу

от «20» декабря 2017 № 50

Инструкция

по вопросам досудебного обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих при обращении заявителей в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области».

1. Общие положения.

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок действий сотрудников Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» по вопросам досудебного обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, при обращении заявителей в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» (далее – МАУ «МФЦ»).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ), Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 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, а также государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840).

1.3. Настоящая Инструкция разработана в целях недопущения нарушения прав заявителей, предусмотренных ст. 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, действиями (бездействием), а также решениями органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственными и муниципальными служащими.

1.4. Действия (бездействие), а также решения органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих могут быть обжалованы в следующих случаях, указанных ст. 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя по основаниям, не предусмотренным действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, по основаниям, непредусмотренным действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги оплаты государственной пошлины или платы, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2. Порядок предоставления правовой помощи заявителям по вопросам досудебного обжалования.

2.1. При получении заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МАУ «МФЦ», в случаях предусмотренных п. 2.3. настоящей инструкции, специалист МАУ «МФЦ» выдает заявителю проект жалобы, сформированной в Единой системе оказания государственных услуг Московской области по форме согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции, содержащей необходимые сведения для принятия заявителем решения о досудебном обжаловании, а также памятку Заявителю, согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции.

2.2. В случае если заявитель считает, что орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, нарушил порядок предоставления услуги, он вправе воспользоваться проектом жалобы, полученным у специалиста МАУ «МФЦ» при получении результата услуги.

2.3. Жалоба формируется в Единой системе оказания государственных услуг Московской области в следующих случаях:

- при нарушении срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- при принятии органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, решения об отказе в её предоставлении;
- при принятии органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, решения об отказе в регистрации заявления о предоставлении государственной / муниципальной услуги.

2.4. Проект жалобы, сформированной в Единой системе оказания государственных услуг Московской области, содержит в себе следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество заявителя (физического лица либо представителя юридического лица),

- наименование организации, в случае обращения юридического лица;
- документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- регистрационный номер и дата подачи заявления на получение государственной или муниципальной услуги, по которой была сформирована жалоба;
- наименование органа власти, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;
- наименование государственной или муниципальной услуги;
- наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, принявшего жалобу;
- при нарушении срока предоставления государственной или муниципальной услуги:
 - а) указывается срок предоставления государственной или муниципальной услуги, установленный соответствующим административным регламентом;
 - б) дата фактического принятия решения органом власти.

Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную/муниципальную услугу, его должностного лица либо государственного/муниципального служащего, указываются заявителем самостоятельно.

2.5. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии (пп. 4 п. 5 ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

2.6. В случае принятия заявителем решения воспользоваться проектом жалобы, полученным у специалиста МАУ «МФЦ», или составить жалобу самостоятельно, специалист МАУ «МФЦ» принимает подписанную заявителем жалобу и прилагаемые документы.

2.7. Не позднее следующего рабочего дня после дня получения жалобы и прилагаемых документов, специалист МАУ «МФЦ», ответственный за обработку и отправку принятых документов в государственные и муниципальные органы, направляет подписанную

заявителем жалобу и пакет документов в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу.

2.8.1. В случае направления жалобы и прилагаемых документов в федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, предоставляющий государственную услугу, документы направляются в территориальное подразделение (управление, филиал, и т.д.) указанного органа, уполномоченное на ее рассмотрение в соответствии с постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 № 840, посредством курьерской службы МАУ «МФЦ» либо почтовым отправлением с сопроводительным письмом за подписью руководителя МАУ «МФЦ».

2.8.2. В случае направления жалобы и пакета документов в исполнительный орган государственной власти Московской области либо орган местного самоуправления, документы направляются в указанный орган посредством Межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД) с сопроводительным письмом за подписью руководителя МАУ «МФЦ».

2.8. После направления жалобы специалист МАУ «МФЦ», ответственный за обработку и отправку принятых документов в государственные и муниципальные органы, сообщает заявителю исходящий номер сопроводительного письма и контактный телефон органа (ведомства), в который была направлена жалоба, посредством телефонного звонка или направлением сведений по указанному заявителем адресу электронной почты.

2.9. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит регистрации и рассмотрению в сроки установленные постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 № 840.

2.10. В случае обжалования заявителем отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в регистрации заявления либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в сроки установленные постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 г. № 840.

Примерная форма жалобы на нарушение порядка предоставления государственной /муниципальной услуги

(Орган, предоставляющий государственную услугу)

(ФИО лица, подающего жалобу, наименование организации)

паспорт _____ № _____ кем выдан: _____
дата выдачи: _____

(или иной документ, удостоверяющий личность)

Почтовый адрес: _____

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

по заявке: № _____ от _____
(регистрационный номер и дата заявления)

**Жалоба на нарушение
порядка предоставления государственной /муниципальной услуги**

_____ (дата), я, _____ (ФИО),
обратился в _____ (орган, предоставляющий государственную /
муниципальную услугу) через МФЦ – _____
(наименование МФЦ) за предоставлением государственной / муниципальной
услуги _____ (наименование услуги).

Срок предоставления государственной / муниципальной услуги
_____ (регламентный срок) установлен Административным
регламентом.

Результат предоставления услуги предоставлен мне _____ (дата
решения). Таким образом, государственная / муниципальная услуга
предоставлена мне с нарушением срока.

Считаю, что при предоставлении мне государственной /
муниципальной услуги _____ (орган, предоставляющий
государственную / муниципальную) услугу нарушил порядок
предоставления государственной / муниципальной услуги, в связи с
принятием решения об отказе в предоставлении государственной /
муниципальной услуги, а именно:

(указываются доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии (пп. 4 п. 5 ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

На основании вышеизложенного и, руководствуясь ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ либо ст. 15.2(15.3) Закона Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях», прошу привлечь к административной ответственности виновных должностных лиц _____ (наименование органа) Московской области.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» прошу в рамках досудебного (внесудебного) обжалования рассмотреть настоящую жалобу в порядке и сроки установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 и признать действия (бездействие) должностного лица допустившего нарушение порядка предоставления мне государственной / муниципальной услуги незаконными и незамедлительно принять необходимые меры к устранению данного нарушения.

Решение по жалобе прошу направить по адресу: _____ (почтовый адрес) и на адрес электронной почты _____ (e-mail).

Приложение:

1. _____ на ____ л. в 1 экз.

2. _____ на ____ л. в 1 экз.

...

(дата)

(подпись)

(ФИО)

Уважаемый Заявитель!

При получении государственных и муниципальных услуг Вы вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие), а также решения органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги в следующих случаях¹:

- ✓ нарушение срока регистрации Вашего заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- ✓ нарушение срока предоставления Вам государственной или муниципальной услуги;
- ✓ требование у Вас документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- ✓ отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- ✓ отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- ✓ затребование у Вас при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- ✓ отказ органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В приложении к результату предоставления государственной / муниципальной услуги находится проект жалобы. Если Вы считаете, что порядок предоставления государственной / муниципальной услуги нарушен органом, предоставляющим государственную / муниципальную услугу, Вы можете воспользоваться указанным проектом жалобы. Подать жалобу Вы можете в любом отделении МФЦ. Адреса отделений МФЦ указаны на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области uslugi.mosreg.ru/

¹ст. 11.1. Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ