



Дата 09.08.2018

№ 111

г. Чита

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

ул. Генерала Белика, д.12,
г. Чита

тел.: 8 (3022) 28-20-18

Единый бесплатный номер:

8 800 234-01-75

info@mfc-chita.ru

www.mfc-chita.ru

Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, через КГАУ «МФЦ Забайкальского края» и Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра

В целях организаци работы по приему жалоб от заявителей на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра (далее – МФЦ), -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего через КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – УМФЦ) согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра согласно Приложению 2 к настоящему приказу.

2. Директорам (и.о. директоров) филиалов УМФЦ:

2.1. Назначить ответственных лиц за организацию приема и отправку в органы жалоб.

2.1. Изучить на тех. учёбе с сотрудниками филиала и обеспечить строгое соблюдение утверждённых настоящим приказом Порядков.

3. Возложить персональную ответственность за соблюдение требований настоящего приказа на директоров (и.о. директоров), менеджеров 1 категории филиалов (ТОСП), начальников МО № 1 и МО № 2, главных менеджеров филиалов УМФЦ по г. Чите и Читинскому району.

4. Отделу информатизации и программирования (Пищерский В.С.) разместить на официальном сайте бланк жалобы для обжалования заявителем решений и действий (бездействия) филиала УМФЦ или работника филиала УМФЦ.

5. Отделу по методической работе (Михайлова С.А.) совместно с Общим отделом (Венедиктова Н.Н.) для сотрудников, осуществляющих прием (выдачу) документов, организовать в рамках методического дня обучающее занятие на тему: «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего и Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра»

6. Общему отделу (Венедиктова Н.Н.):

6.1. Ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников УМФЦ под роспись;

6.2. Разместить настоящий Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего через КГАУ «МФЦ Забайкальского края и Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра на официальном сайте УМФЦ.

7. Контроль за исполнением требований настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Ю.А. Шепеленко

Согласовано: по электронному реестру

Ознакомлены: по реестру

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 1
к приказу «Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственную или муниципального служащего, через КГАУ «МФЦ Забайкальского края» и Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем многофункционального центра, работника многофункционального центра

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего через КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет особенности подачи жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего (далее – Порядок), порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – 210-ФЗ), через подразделения КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – МФЦ) .

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего осуществляется в соответствии с:

1.1. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ).

1.2. Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций», предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации

предоставления государственных и муниципальных услуг, и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

1.3. Постановлением Правительства Забайкальского края от 11.12.2012 N 527 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Забайкальского края».

1.4. Постановлением Правительства Забайкальского края от 24.10.2017 № 434 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

1.5. Постановлением администрации городского округа «Город Чита» от 22.11.2012 № 300 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации городского округа «Город Чита», должностных лиц, муниципальных служащих администрации городского округа «Город Чита» при предоставлении муниципальных услуг».

1.6. Нормативно-правовыми актами муниципальных образований об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих.

2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной 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, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений; 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ (с 18.10.2018 г.)

3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, устанавливается Правительством Российской Федерации (такой порядок установлен Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840).

3.3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы раздела 1 настоящего Порядка не применяются.

3.3.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном 210-ФЗ, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

3.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами (в Забайкальском крае такой порядок установлен Постановлением Правительства Забайкальского края от 11.12.2012 N 527 "Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Забайкальского края и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Забайкальского края").

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица соответствующего органа либо государственных или муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган в порядке подчиненности (в случае, если обжалуются решения руководителя органа власти Забайкальского края, предоставляющего государственную услугу - жалоба подается Губернатору Забайкальского края).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с установленным порядком.

3.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего

муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную 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.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

3.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

3.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.9. 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 имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.10. Указанные положения о рассмотрении жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, не предусмотрена возможность заявителей обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы, поданной в соответствии с законом 210-ФЗ.

4. Порядок приема жалоб сотрудниками МФЦ.

При обращении заявителя за получением результата государственной (муниципальной) услуги в случае установления факта не поступления результата в установленный срок либо поступления отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги или по иным причинам, предусмотренных п. 2 настоящего Порядка, работник МФЦ предлагает заявителю подать жалобу на орган, предоставляющий

государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

В случае выражения заявителем согласия работник МФЦ представляет ему типовую форму жалобы, содержащуюся в автоматизированной информационной системе многофункционального центра Забайкальского края (далее - АИС МФЦ).

Жалоба принимается сотрудниками филиала МФЦ в порядке, установленном для работы с обращениями заявителей при приеме документов, в письменном виде на бланке (Приложение 1 к настоящему Порядку) с регистрацией обращения в АИС МФЦ.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

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, может 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 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.

Принятые сотрудниками филиалов МФЦ жалобы направляются для рассмотрения в орган, предоставляющий государственную услугу, или орган, предоставляющий муниципальную услугу, сотрудниками отдела по обработке, выдаче документов и межведомственному взаимодействию (далее – ОДМ), не позднее рабочего дня следующего за днем поступлением жалобы в МФЦ.

Жалобы, принятые сотрудниками филиалов (за исключением филиала по г. Чите и филиала по Читинскому району):

- подлежащие направлению для рассмотрения в орган, предоставляющий государственную услугу подлежат сканированию. Скан-копия принятой жалобы в день приема от заявителя направляется для подготовки сопроводительного письма и передачи в орган в отдел по обработке, выдаче документов и межведомственному взаимодействию начальнику отдела (менеджеру 1 категории). Оригинал принятой жалобы в бумажном виде направляется ближайшим рейсом Росинкас в УМФЦ (с пометкой – в ОДМ) для досылки в орган;
- подлежащие направлению для рассмотрения в орган, предоставляющий муниципальную услугу направляются директорами филиалов МФЦ в органы самостоятельно.

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 1
к Порядку досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, через КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

ЖАЛОБА

на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего

В _____
(наименование органа)

Ф.И.О. гражданина, полное наименование юридического лица: _____

Фактический адрес гражданина, местонахождение юридического лица _____

Телефон, адрес электронной почты, ИНН, КПП _____

Наименование органа или должность, Ф.И.О. должностного лица органа, решение, действие (бездействие) которого обжалуется:

Существо жалобы: _____
краткое изложение

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 2

к приказу «Об утверждении Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственную или муниципального служащего, через КГАУ «МФЦ Забайкальского края» и Порядка досудебного (внесудебного) обжалования заявителем многофункционального центра, работника многофункционального центра

**Порядок
досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и
действий (бездействия) многофункционального центра, работника
многофункционального центра**

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее - многофункционального центра), работника многофункционального центра.

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра осуществляется в соответствии с:

1.1. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ).

1.2. Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" (далее – Постановление 840)

1.3. Постановлением Правительства Забайкальского края от 24.10.2017 № 434 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

1.4. Федеральным законом от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.5. Положением КГАУ «МФЦ Забайкальского края» о работе с обращениями граждан, утвержденным приказом УМФЦ от 30.03.2016 № 55.

2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Закона № 210-ФЗ;
- 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги, если возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона № 210-ФЗ;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, если возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона № 210-ФЗ;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений, если возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона № 210-ФЗ;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной или муниципальной 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, если возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона № 210-ФЗ;
- 10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона № 210-ФЗ (с 18.10.2018 г.)

3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель МФЦ).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ (в Забайкальском крае в Министерство экономического развития Забайкальского края или в Департамент государственного имущества и земельных отношений Забайкальского края) или Губернатору Забайкальского края.

3.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично либо через своего законного представителя или направить письменное обращение (жалобу, претензию).

Директор КГАУ «МФЦ Забайкальского края» его заместители ведут личный прием заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг.

3.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, предоставляющего услугу, работника МФЦ;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, предоставляющего услугу, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

3.4. Жалоба, поступившая в МФЦ, учредителю МФЦ подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ 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.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Постановлением 840.

3.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Многофункциональный центр отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Многофункциональный центр вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 3.5. настоящего Порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу подписывает директор КГАУ «МФЦ Забайкальского края». Ответ на жалобу, поступившую в КГАУ «МФЦ Забайкальского края» по электронной почте, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в жалобе.

3.7. 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 имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.8. В случае если в компетенцию многофункционального центра не входит принятие решения по жалобе, поданной в многофункциональный центр, в соответствии с требованиями Постановления 840 в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, либо учредителю МФЦ.

При этом многофункциональный центр в письменной форме, информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственные (муниципальные) услуги, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя МФЦ.

4. Порядок приема жалоб сотрудниками МФЦ.

Жалоба принимается сотрудниками филиала МФЦ в порядке, установленном для работы с обращениями заявителей при приеме документов, в письменном виде на бланке (Приложение 1 к настоящему Порядку).

Указанная форма не является обязательной. Заявитель вправе написать жалобу в произвольной форме, при этом жалоба должна содержать требования п. 3.3 настоящего Порядка.

При личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

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, может 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 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.

Принятые жалобы в филиалах МФЦ ответственным лицом регистрируются в Журнале учета жалоб, обращений, заявлений, скан-копии направляются для рассмотрения и подготовки ответа в общий отдел.

Директор КГАУ «МФЦ Забайкальского края»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4. Ответственность должностных лиц, порядок возмещения вреда

МФЦ, его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- 1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;
- 2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен Федеральным законом.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или их работниками обязанностей, предусмотренных Законом № 210-ФЗ, другими Федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работники МФЦ несут административную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175

Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 1

к Порядку досудебного (внесудебного) обжалования заявителем
решений и действий (бездействия) многофункционального центра,
работника многофункционального центра

Директору
КГАУ «МФЦ Забайкальского края»
Ю.А. Шепеленко

(фамилия, имя, отчество)

(место жительства)

(место регистрации)

Адрес электронной почты _____

Контактный телефон _____

Жалоба решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра

Я, _____

(Ф.И.О. заявителя)

подаю жалобу, связанную с нарушением требований Регламента работы КГАУ «МФЦ Забайкальского края»,
допущенное _____

(Ф.И.О. должностного лица, допустившее нарушение)

в части

требований: _____

(описание нарушений, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушений)

До момента подачи настоящей жалобы мною использованы следующие способы обжалования вышеуказанных
нарушений:

- обращение к начальнику отдела должностного лица, оказывающего услугу _____ (да/нет).

Для подтверждения предоставленной представляю имеющиеся, в моём распоряжении, следующие материалы:

1. Официальное письмо _____ КГАУ «МФЦ Забайкальского края» об отказе в приеме

наименование филиала

документов для получения государственной/муниципальной (нужное подчеркнуть) услуги _____ (да/нет).

2. _____

3. _____

4. _____

Достоверность представленных мной сведений подтверждаю.

Дата _____

_____ Подпись