

Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг

Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственных услуг в следующих случаях:

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
2. нарушение срока предоставления государственной услуги;
3. требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
4. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
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. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
7. отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг подается в федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (их территориальные органы), предоставляющие государственные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (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, его должностного лица либо федерального государственного служащего;

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

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем 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.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте либо с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), регионального портала государственных услуг (22.gosuslugi.ru) либо портала муниципальных услуг (portal.barnaul.org). Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу.

Решение, принятое по итогам рассмотрения жалобы, доводится до сведения заявителя.

**Ответственность должностных лиц органов предоставляющих
государственные и муниципальные услуги, работников МФЦ,
работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ,
предусмотренная законодательством Российской Федерации за
нарушение порядка предоставления государственных и
муниципальных услуг**

Многофункциональный центр, и 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 многофункциональному центру 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.

Ответственность за нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрена ст. 5.63 КоАП РФ.

Должностные лица органов государственной власти, органов местного самоуправления, работники многофункционального центра несут административную ответственность за:

1. Нарушение должностным лицом федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, работником многофункционального центра порядка предоставления государственной услуги, предоставляемой федеральным органом исполнительной власти или государственным внебюджетным фондом Российской Федерации, повлекшее непредоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков;
2. Требование должностным лицом федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации

Федерации, работником многофункционального центра, для предоставления государственных услуг документов и (или) платы, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Нарушение должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению.

Порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения МФЦ и его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством.

В силу ст. 1064 ГК РФ Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

В соответствии с ч. 6,7 ст. 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом, 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.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения привлекаемой организацией, и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вопрос о возмещении вреда может быть решен сторонами как в досудебном, так и в судебном порядке. Для решения вопроса о возмещении причиненного вреда заявителю необходимо обращаться в орган государственной власти, орган местного самоуправления, многофункциональный центр с требованиями о возмещении причиненного вреда.

При отказе органом государственной власти, органом местного самоуправления, многофункциональным центром в возмещении вреда заявитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением о возмещении причиненного вреда с соблюдением правил подсудности. При предъявлении искового заявления заявитель должен учитывать, что оно должно соответствовать правилам установленным ст.ст. 131-132 ГПК РФ, 125-126 АПК РФ.

Права заявителей при получении государственных и муниципальных услуг

Статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» предусмотрены следующие права заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг:

1) право на получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) право на получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

3) право на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) право на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;

5) право на получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.