



ГБУ КО «МФЦ КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ»

**ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ
(БЕЗДЕЙСТВИЯ),
А ТАКЖЕ РЕШЕНИЙ ОРГАНОВ,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ
УСЛУГИ, И ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ
МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ,
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ, РАБОТНИКОВ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ**

Телефон «горячей» линии
8-800-450-11-60



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

К СВЕДЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон об обращениях граждан);
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц»;
- уставом МФЦ.

В МФЦ в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменной форме, в форме электронных обращений, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону «горячей линии».

Письменное обращение Вы можете оставить в каждом офисе МФЦ или направить в государственное бюджетное учреждение Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» по адресу: 248028, Россия, г. Калуга, ул. Хрустальная 34а.

Адрес электронной почты mail@kmfc40.ru, адрес официального сайта <http://kmfc40.ru>.

Дополнительно вы можете записаться на личный прием к начальнику филиала ГБУ КО «МФЦ Калужской области» по _____ району. Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком личного приема, размещённым на стендах в секторе информирования и ожидания МФЦ.

Порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ

Обращение, поступившее непосредственно в МФЦ, и подлежащее рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам директор МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения, непосредственный исполнитель направляет директору МФЦ служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно.

В случае, если жалоба подается на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, который был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, жалоба регистрируется в МФЦ в день поступления и на следующий рабочий день передается в орган, уполномоченный на ее рассмотрение в соответствии с 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, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц».

В случае, если жалоба поступила на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ, она также рассматривается в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 N 840 органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с МФЦ. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, то в течение семи дней со дня его регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В соответствии со ст.11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 предусматривает следующее.

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

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 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, 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, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы предусмотрен в ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ:

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, 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.

2. Жалоба 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.

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, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

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 (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) 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.

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,

должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или 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.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 №-210-ФЗ, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 №-210-ФЗ, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения Федерального закона от 27.07.2010 №-210-ФЗ, устанавливающие порядок рассмотрения 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".