

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

1.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ ИО», работника ГАУ «МФЦ ИО», а также привлекаемых организаций или их работников, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг

1.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги в следующих случаях:

- а. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, комплексного запроса;
- б. нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе в случае, если возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Закона № 210-ФЗ;
- в. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- г. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- д. отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством;
- е. затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной действующим законодательством;
- ж. отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;



Государственное автономное учреждение
«Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ ИО»)

- 3. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- и. приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены действующим законодательством;
- к. 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:
- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника многофункционального центра, работника привлекаемой организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя привлекаемой организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

1.1.2. Заявитель вправе обжаловать решение и/или действия/бездействие ГАУ «МФЦ ИО», работника ГАУ «МФЦ ИО», указанные в пп. «б», «д», «ж», «и», «к» п. 3.1.1, только в случаях, когда в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, субъектов РФ, муниципальными правовыми актами на ГАУ «МФЦ ИО»

Государственное автономное учреждение
«Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ ИО»)

возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

1.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

- 1.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.
- 1.2.2. Жалоба на решения и действия/бездействие ГАУ «МФЦ ИО», работника ГАУ «МФЦ ИО», привлекаемых ГАУ «МФЦ ИО» организаций, может быть направлена посредством официального сайта ГАУ «МФЦ ИО» (привлекаемых Учреждением организаций), почтовым отправлением на почтовый адрес ГАУ «МФЦ ИО», передана работнику Отдела/ТОСП, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
- 1.2.3. Жалоба должна содержать:
- наименование органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную, муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и/или работника Учреждения, привлекаемой Учреждением организации, ее руководителя и/или работника, решения и действия/бездействие которых обжалуются;
 - 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;
 - сведения об обжалуемых решениях и действиях/бездействии органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой МФЦ организации, работника привлекаемой организации;
 - доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием/бездействием органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего

Государственное автономное учреждение
«Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ ИО»)

государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего МФЦ, работника МФЦ, привлекаемой Учреждением организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1.2.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, поступившая в МФЦ, учредителю ГАУ «МФЦ ИО», в привлекаемые Учреждением организации, подлежит рассмотрению в течение **15-ти рабочих дней** со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение **5-ти рабочих дней** со дня ее регистрации.

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

- 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 РФ, субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

1.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1.2.7. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

1.2.8. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, специалист

Государственное автономное учреждение
«Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(ГАУ «МФЦ ИО»)

ОККЭ, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно сообщает об этом директору ГАУ «МФЦ ИО» для принятия решения о направлении имеющихся материалов в органы прокуратуры.

1.3. Подача жалобы 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

- 1.3.1. Через ГАУ «МФЦ ИО» может быть подана 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 порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», административным регламентом предоставления государственной услуги, муниципальной услуги.
- 1.3.2. Если при рассмотрении жалобы, исходя из сведений об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), доводов заявителя, ГАУ «МФЦ ИО» будет установлено, что обжалуются 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, ГАУ «МФЦ ИО» обеспечивает направление жалобы в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления.