

Утверждена:  
приказом директора  
от «14» ноября 2017г. № 55-ПР

Согласовано: \_\_\_\_\_  
директор ГКУ МО «МО МФЦ»  
Анисимов М.А.



\_\_\_\_\_ 2017 г.

**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 учреждение «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок предоставления правовой помощи по вопросам досудебного обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, при обращении в муниципальное учреждение «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области заявителей в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ); Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 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 г. № 840).

1.3. Настоящая Инструкция разработана в целях недопущения нарушения прав заявителей, предусмотренных ст. 5 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, действиями (бездействием), а также решениями органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственными и муниципальными служащими, поступившие в муниципальное учреждение «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городской округ Люберцы Московской области в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

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

2.1. При получении заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ в случае нарушения порядка предоставления государственной или муниципальной услуги оператор окна выдает заявителю проект жалобы по форме (согласно приложению к настоящей Инструкции) для принятия заявителем решения о досудебном обжаловании.

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 оператора окна при получении результата услуги;
- обратиться за помощью к юристу по претензионной работе МФЦ (далее – юрист);
- составить жалобу самостоятельно.

2.3. В случае, если заявитель воспользовался проектом жалобы, полученным у оператора окна в МФЦ или составил жалобу самостоятельно, не нуждается в правовой помощи, юрист принимает жалобу, подписанную заявителем, и не позднее рабочего дня, следующего за днем получения жалобы направляет ее и пакет документов, подтверждающий доводы заявителя, в орган (ведомство) допустившее нарушение посредством межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

2.4. При обращении к юристу МФЦ заявитель получает правовую помощь (устную консультацию) на безвозмездной основе.

2.5. 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 г. № 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 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) требование 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.

2.6. При отсутствии правовых оснований юрист МФЦ разъясняет заявителю положения действующего законодательства.

2.7. При выявлении нарушения порядка предоставления услуг юрист МФЦ разъясняет заявителю как заполнить проект жалобы с указанием конкретного нарушения (по форме согласно приложению к настоящей Инструкции).

2.8. Не позднее следующего рабочего дня после дня подписания и передачи заявителем жалобы и пакета документов, юрист МФЦ направляет ее и пакет документов в орган (ведомство) допустившее нарушение посредством межведомственной системы электронного документооборота (далее - МСЭД).

2.9. После направления жалобы по МСЭД юрист МФЦ сообщает заявителю исходящий номер (сопроводительного письма) и координаты органа (ведомства) в который была направлена жалоба.

2.10. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

2.11. 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 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

*Примерная форма жалобы*

Кому: \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_  
(ФИО, адрес, тел, эл.почта)

**Жалоба на нарушение  
срока / порядка предоставления государственной (муниципальной)  
услуги**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г. Я, \_\_\_\_\_  
(дата) (Ф.И.О. заявителя)

обратился (ась) в \_\_\_\_\_  
(наименование органа, предоставляющего услугу)

через МУ «Люберецкий МФЦ» \_\_\_\_\_  
(наименование МФЦ)

за предоставлением государственной (муниципальной) услуги  
\_\_\_\_\_ (наименование услуги)

что подтверждается \_\_\_\_\_  
(указываются реквизиты выписки из электронного журнала регистрации  
обращений о приеме документов на получение услуг)

**Считаю, что при предоставлении мне государственной (муниципальной) услуги**

\_\_\_\_\_ (наименование органа, предоставляющего услугу решения и действия (бездействия) которых  
обжалуются)

**нарушен порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги,  
а именно:**

*- нарушен срок предоставления государственной (муниципальной) услуги;*

Руководствуясь ст. 15.2 (15.3) Закона Московской области от 4 мая 2016 года  
№ 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях»,  
прошу привлечь к административной ответственности виновных должностных лиц

\_\_\_\_\_ (наименование органа, предоставляющего услугу)

*- выдан неправомерный отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги,  
так как 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, а именно:

*Отказ в приеме и регистрации документов Некорректное заполнение обязательных полей в форме Заявления на РПГУ (отсутствие заполнения, недостоверное, неполное либо неправильное представление сведений, не соответствующих требованиям, установленным настоящим Административным регламентом)*

(указывается обстоятельства, послужившие основанием для жалобы)

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:

почтой по адресу: \_\_\_\_\_

по адресу электронной почты: \_\_\_\_\_

Приложение:

1. Документы, подтверждающие доводы лица, подающего жалобу (копия заявления, выписки, результата предоставления услуги и т.п. при наличии).

Заявитель(представитель):

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка)