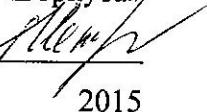


УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора МАУ «МФЦ»
МО ГО «Воркута»,
Т.В. Меньшова 
«13» 07 2015

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)
органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего
муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную
услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или
муниципального служащего, МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», сотрудников МАУ «МФЦ»
МО ГО «Воркута»**

1. В соответствии с главой 2.1. Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», заявитель, а также его законный представитель имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», сотрудника МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута».

2. Жалобой на нарушение порядка предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (далее - жалоба) является требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя при получении данным заявителем государственной и (или) муниципальной услуги через МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута».

3. 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.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, 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.

5. Жалоба может быть направлена по почте, через либо через МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», 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.

6. Запись заявителей на личный прием к руководителю МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута» осуществляется при личном обращении или при обращении по телефону. Специалист, осуществляющий запись на личный прием к руководителю МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», информирует заявителя о дате, времени, месте приема.

7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

8. 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, данный порядок подачи жалоб не применяются.

9. 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.

10. 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.

11. Жалоба, поступившая в МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (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 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

12. По результатам рассмотрения жалобы МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», 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.

13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной (удовлетворена), то принимается решение о применении мер ответственности к лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

15. 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 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

16. Жалоба, поступившая через МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута» на решение или действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, направляется в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностному лицу органа, предоставляющего государственную услугу, государственному или муниципальному служащему в течении одного рабочего дня, следующего за днем регистрации жалобы.

17. В случае если предметом жалобы являются действия сотрудника МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута», жалоба направляется по адресу: 169900, Республика Коми, г. Воркута, ул. Гагарина, д. 10; e-mail: vorkuta@mydocuments11.ru; телефон (82151) 6-10-19.