Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем

решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального

служащего, многофункционального центра, работника

многофункционального центра, а также организаций,

предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона

от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг", их работников

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CEC978C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

10) затребования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D25592A8E9F9C37C5144A89F30AE889640856J7v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

В случаях, указанных в [подпунктах 2](#P258), [5](#P261), [7](#P263), [9](#P265), [10](#P266) настоящего пункта, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CEC978C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, 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 муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, или их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в Администрацию города Оренбурга. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ. Жалобы на действия работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителю МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального Интернет-портала города Оренбурга, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, организации, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организации, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#P281) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.8](#P284) настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=5DFB1B2E5D2A5EDC58283A2217FA8F8563FE9A582C1968297403FBD41E2FF28160228D26502A86CECF78C4480EDDE00AEB89660A4A7623FEJ5v7E) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.8](#P284) настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения по жалобе не является для заявителя обязательным.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.13. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном Интернет-портале города Оренбурга в сети Интернет: http://www.orenburg.ru;

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.