

## **Порядок обжалования действий (бездействий), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров**

### **Предметом обжалования может быть:**

- нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- требование по предоставлению документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом;
- некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;
- некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю;

### **Граждане могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц МФЦ:**

- начальнику МФЦ;
- вышестоящему лицу МФЦ;
- судебные органы.

**Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.**

Должностные лица проводят личный прием граждан. Информация о личном приеме начальника МФЦ должна быть помещена на наглядных стендах, размещена на сайте в Интернете.

### **При рассмотрении устных обращений граждан необходимо:**

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения, принимать обоснованные решения, обеспечивать правомерное и своевременное исполнение решений;
- истребовать, при необходимости, документы для принятия решения, направлять работников в соответствующий уполномоченный орган на место для проверок, принимать другие меры для объективного решения вопроса;
- своевременно сообщать гражданам в письменной либо устной форме о решениях, принятых по обращению, а в случае их отклонения обосновывать причины;
- по просьбам граждан разъяснять дальнейший порядок обжалования;
- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременно выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан.

Письменные обращения граждан принимаются и рассматриваются работниками контрольно-аналитической службы МФЦ.

### **Письменное обращение должно содержать следующие сведения:**

- фамилию, имя, отчество заявителя, его место жительства, место временного пребывания;
- наименование органа, должности, фамилию, имя, отчество работника уполномоченного органа (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

### **Дополнительно могут быть указаны:**

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие приведенные в жалобе доводы.

Срок рассмотрения жалоб составляет от 10 дней, до 1 месяца.

### **По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо отказе в удовлетворении.**

Во всех случаях гражданину даются подробные разъяснения в соответствии с действующим законодательством. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину. Граждане могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащихся в Административном регламенте, на Интернет-сайте и по электронной почте.

Обжалование действий (бездействия), решений в суд осуществляется в порядке, установленным действующим законодательством.