



ПАМЯТКА
по досудебному (внесудебному) обжалованию
решений и действий (бездействия)
МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» и его работников

Нормативные акты, регулирующие предмет и сроки рассмотрения жалобы:

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановление Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников»

Предмет жалобы — решения и действия (бездействие) МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» и его работников, которые нарушают права заявителя при предоставлении государственных или муниципальных услуг. Жалобу можно подать в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством РФ, регулирующим предоставление услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено законодательством;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, законами субъектов РФ или муниципальными правовыми актами;
- требование платы, не предусмотренной нормативными актами;
- отказ в исправлении опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством.

Подать жалобу можно:

Письменно:

- По почте: 346918, г. Новошахтинск, ул. Садовая, стр. 32;
- Лично при обращении

Электронно:

- Через портал Госуслуг
- На сайте МФЦ Ростовской области <https://www.mfc61.ru/>
- На электронную почту mfc_novoshahtinsk@donland.ru

Что должна содержать жалоба:

1. Наименование МФЦ и ФИО работника, чьи действия обжалуются
2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, контакты для ответа
3. Описание обжалуемых действий/бездействия
4. Доводы несогласия с действиями МФЦ
5. Документы, подтверждающие доводы либо их копии

Образец жалобы
(примерный):

Директору МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»
от [Ф. И. О. заявителя],
проживающего по адресу: [адрес],
тел. [номер],
email: [email]

Жалоба
на решения и действия (бездействие) работника МФЦ

Я обратился [дата] в МФЦ с заявлением о [указать услугу]. Однако [описать нарушение, например: «сотрудник потребовал документ, не предусмотренный законом», «срок предоставления услуги был нарушен» и т. д.].

На основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ и Постановления Правительства Ростовской области от 16.05.2018 № 315 прошу:
признать действия (бездействие) работника МФЦ незаконными;
принять меры по устранению нарушения;
возместить причинённый ущерб (если применимо).

Приложения: 1. Копия заявления в МФЦ.
2. Документы, подтверждающие нарушение (если есть).

Дата:

Подпись:

К какому должностному лицу обращаться по конкретному предмету жалобы:

Предмет жалобы	Кому подавать жалобу
Действия (бездействие) конкретного работника МФЦ	• Руководителю МФЦ: 346918, г. Новошахтинск, ул. Садовая, стр. 32, т. 8 (863 69) 2 03 14
Решения и действия (бездействие) самого МФЦ (например, нарушение сроков предоставления услуги)	• Учредителю МФЦ (Администрации города Новошахтинска) : 346900, г. Новошахтинск, ул. Харьковская, 58, т. 8 (863 69) 2 35 53 или • в ГКУ РО «Уполномоченный МФЦ»: 344000, г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая, д. 8,6 этаж, оф. 613, т. 8 (863) 282-55-55, 8 (863) 285-10-88; единый бесплатный номер МФЦ (для звонков внутри региона): 122 (доб. 7) единый номер МФЦ (для звонков из любой точки России): 8 (863) 2-808-808

✓ Досудебное обжалование возможно, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих услуг в полном объёме.

✓ Если жалоба подана не в компетентный орган, она должна быть перенаправлена в уполномоченный орган в течение 3 рабочих дней.

✓ Для уточнения деталей или получения консультации можно обратиться в МФЦ или Администрацию города Новошахтинска.

Порядок рассмотрения жалобы:

- ✓ Заявитель несет ответственность за достоверность указанных сведений

ВАЖНО:

- ✓ При личном обращении необходим документ, удостоверяющий личность
- ✓ Жалоба может быть подана через представителя с доверенностью

1. Жалоба регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

2. Срок рассмотрения — 15 рабочих дней со дня регистрации, если более короткие сроки не установлены. При обжаловании отказа в приёме документов, исправления ошибок или нарушения срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня регистрации.

3. По результатам рассмотрения принимается решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении жалобы.

4. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- наличие вступившего в силу судебного решения по тому же вопросу;
- подача жалобы лицом без подтверждающих полномочий;
- наличие ранее принятого решения по той же жалобе;
- нечитаемость текста жалобы;
- наличие оскорблений или угроз в тексте жалобы.

5. Ответ направляется заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме. По желанию заявителя ответ может быть представлен в электронной форме.