

Утверждена:

приказом директора  
от «16» января 2018г. № 2

**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 казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Рузского муниципального района».**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок действий сотрудников Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг 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 казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Рузского муниципального района».

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 её 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.

1.4. 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 Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя по основаниям, не предусмотренным действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, по основаниям, непредусмотренным действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги оплаты государственной пошлины или платы, не предусмотренных 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