**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 жительство, 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.

**ИНФОРМАЦИЯ
об ответственности должностных лиц и порядке возмещения вреда, причиненного заявителю**

Должностные лица органов, предоставляющих государственные услуги, должностные лица органов, предоставляющих муниципальные услуги, несут персональную уголовную, административную, гражданско-правовую, а также дисциплинарную ответственность за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Многофункциональный центр, его работники, привлекаемые организации и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1.   за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

2.    за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3.   за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения привлекаемой организацией и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации.(Ст.16 ФЗ от 27/07/2010 года №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг").

**Информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ

(ред. от 28.12.2013)

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

(с изм. и доп., вступ. в силу с 03.01.2014)

Статья 16. Функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра

5. Многофункциональный центр, его работники, организации, указанные в части 1.1 настоящей статьи, и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1.   за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;

2.  за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3.   за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

6. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в части 1.1 настоящей статьи, и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в части 1.1 настоящей статьи, регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.