**Прокуратура города Карабулак разъясняет: «Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу»**

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен общий порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг, который возлагает на органы власти обязанность предоставления государственных или муниципальных услуг качественно и в соответствии с административными регламентами.

В то же время не всегда результат предоставления услуги удовлетворяет заявителя, в связи с чем п. 4, ст. 5 названного Федерального закона установлено право заявителя на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг.

При этом обжалованы могут нарушения, связанные с несоблюдением сроков и порядка предоставления услуг, истребования излишних документов, отказы в приёме документов или предоставлении услуги, требование не предусмотренной оплаты, приостановление предоставление услуги и требование документов у заявителя документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа или должностного лица, предоставляющего услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемым решением и действием (бездействием). Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы она может быть удовлетворена, либо в ее удовлетворении будет отказано, о чем не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Помощник прокурора города Т.А. Бекботов