



**Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг**

**Технологии защиты прав получателей
государственных и муниципальных услуг:
механизмы досудебного обжалования**

г. Пермь, 29 мая 2015 г.

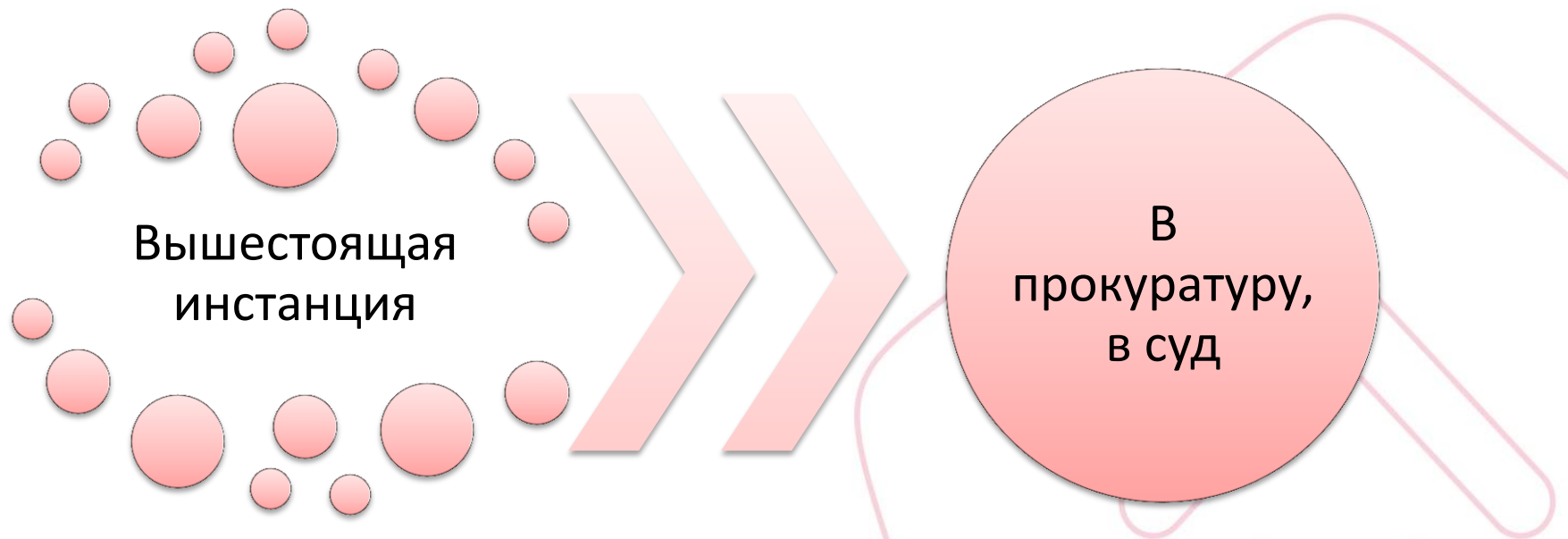
На что может пожаловаться получатель государственных и муниципальных услуг

Статья 11.1
Закона N 210-ФЗ
"Об организации
предоставления
государственных
и
муниципальных
услуг"

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных НПА;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено НПА;
- необоснованный отказ в предоставлении услуги;
- затребование с заявителя платы, не предусмотренной НПА;
- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.



Куда может пожаловаться получатель услуг



Вышестоящая
инстанция

В
прокуратуру,
в суд

- По почте
- МФЦ
- Через Интернет
- На личном приеме

Жалоба на
нарушение
статьи 5.63 КоАП
РФ



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru

Меры административной ответственности (ст. 5.63 КоАП РФ)

От 3 до 5 тыс. для должностных лиц

- нарушение порядка предоставления услуги, повлекшее непредоставление услуги, или ее предоставление с нарушением сроков

От 3 до 5 тыс. для должностных лиц, от 1 до 1,5 тыс. на прочих работников

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

От 10 до 15 тыс./дисквалификация от 3 до 6 мес. для должностных лиц

- Повторное нарушение для должностных лиц

От 20 до 30 тыс./повторное нарушение – от 30 до 50 тыс.

- нарушение порядка и сроков рассмотрения жалобы на нарушения порядка предоставления услуги, либо незаконный отказ, уклонение от принятия жалобы к рассмотрению



Выбор адресата для досудебного обжалования

Если обжалуются	Кому направляется жалоба
действия сотрудников ведомства	Руководителю ведомства
действия и решения муниципальных ведомств	Главе муниципалитета
действия и решения региональных министерств и ведомств	Председателю Правительства Пермского края
действия отделов федеральных ведомств	В Управление соответствующего федерального ведомства по субъекту
действия и решения Управления федерального ведомства по субъекту	В соответствующий федеральный орган исполнительной власти в Москве



Порядок досудебного обжалования

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Статья 11.2.)

- Требования к срокам (15 рабочих дней со дня регистрации; 5 рабочих дней - в случае обжалования отказа в приеме документов в исправлении допущенных опечаток и ошибок)
- Требования к содержанию жалобы
- Требования к способам подачи жалобы
- Требование дать мотивированный ответ
- В случае установления признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры

Постановление Правительства РФ от 16.08.2012 N 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 ее должностных лиц"

Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг"

Административные регламенты

- Должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалоб



Информационная система досудебного обжалования

Пользователи государственных и муниципальных услуг могут обжаловать работу органов власти в досудебном порядке на специально созданном портале в интернете (do.gosuslugi.ru). Информационная система интегрирована в инфраструктуру электронного правительства, в частности с Единым порталом государственных услуг.

Гражданам будет предоставлена возможность направлять жалобы непосредственно через сайты ведомств, которые предоставляют государственные услуги.





Возникли проблемы с получением государственных услуг?



Отказали в приеме документов или предоставлении услуги?



Нарушили сроки предоставления услуги?



Требуют дополнительные документы или оплату?

[Подайте жалобу](#)



Необходима авторизация

Для доступа к системам и сервисам Электронного правительства вам нужно пройти авторизацию.

Вход

[Регистрация](#)

Телефон [E-mail](#) [СНИЛС](#)

Пароль

Запомнить меня

Войти

[Не удается войти?](#)

ВОЙТИ ПРИ ПОМОЩИ



[Средства электронной подписи](#)



[Универсальной электронной карты](#)



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru

Необходима авторизация

Для доступа к системам и сервисам Электронного правительства вам нужно пройти авторизацию.

Вход

[Регистрация](#)

Телефон [E-mail](#) [СНИЛС](#)

Пароль

Запомнить меня

Войти

[Не удается войти?](#)

ВОЙТИ ПРИ ПОМОЩИ



[Средства электронной подписи](#)



[Универсальной электронной карты](#)



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

www.public-services.ru



Жалоба

Заполните форму подачи жалобы ×

Процесс заполнения займет у Вас 3-5 минут. Внимательно читайте подсказки и постарайтесь указать как можно больше подробной информации. Это поможет решить Ваш вопрос в кратчайшие сроки и избежать возможных уточнений и запросов дополнительных сведений.

1

Укажите ведомство и услугу

Заполните информацию о ведомстве, на которое Вы жалуетесь, и услуге, при получении которой у Вас возникли сложности. Поля Регион и Ведомство обязательны для заполнения.

Регион *

в котором Вы обращались в ведомство

Выберите из списка

например, [Пермский край](#)

Документ или услуга *

за получением которой Вы обращались

Выберите из списка

например, [Аккредитации в дополнительной области аккредитации](#)

Ведомство *

на которое Вы жалуетесь

Выберите из списка

например, [МВД России](#)

Территориальный орган

Выберите из списка



Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения



Министерство иностранных дел Российской Федерации



Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное агентство по туризму

Федеральное архивное агентство



Министерство обороны Российской Федерации

Федеральная служба по техническому и экспортному контролю



Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

Федеральное агентство по делам молодежи



Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации



Министерство образования и науки Российской Федерации

Вы можете подать жалобу на Министерство образования и науки Российской Федерации в системе досудебного обжалования, если в процессе оказания услуги были нарушения регламента:

[Подать жалобу](#)

- Нарушение сроков предоставления услуги;
- Нарушение сроков регистрации запроса на услугу;
- Отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток;
- Отказ в предоставлении государственной услуги;
- Отказ в приеме документов;
- Требование дополнительной платы;
- Требование дополнительных документов.

[Информация](#)

[Услуги \(7\)](#)

[Подведомственные организации \(2\)](#)



Выдача в установленном порядке по ходатайствам образовательных учреждений высшего профессионального образования, образовательных учреждений дополнительного профессионального образования и научных организаций разрешений на создание на их базе советов по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, определение и изменение составов этих советов, установление полномочий этих советов,



Получение разрешения на осуществление деятельности по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации представителем иностранной некоммерческой неправительственной организацией



Выдача разрешений на открытие представительств иностранных государственных органов и организаций по усыновлению (удочерению) детей на территории Российской Федерации

[Получение разрешений на открытие представительств иностранных государственных органов и организаций по усыновлению \(удочерению\) детей на территории Российской Федерации](#)



Выдача разрешений на проведение морских научных исследований

[Получение разрешения на проведение морских научных исследований во внутренних морских водах и территориальном море Российской Федерации, в ее исключительной экономической зоне и на ее континентальном шельфе.](#)



Предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, из федерального банка данных о детях, оставшихся без попечения родителей, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан, выдача предварительных разрешений на усыновление детей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации

[Дальнейший поиск сведений о ребенке, соответствующих пожеланиям гражданина](#)

[Ознакомление с анкетами детей](#)

[Подбор ребенка для усыновления, оформления опеки \(попечительства\), создания приемной семьи](#)

[Получение документа, подтверждающего нахождение сведений о ребенке на учете в государственном банке данных о детях](#)

[Получение информации, содержащейся в федеральном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей](#)

[Получение предварительного разрешения на усыновление ребенка](#)

[Регистрация гражданина Российской Федерации, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, иностранного гражданина, лица без гражданства, изъявившего желание усыновить ребенка](#)

[Регистрация гражданина Российской Федерации постоянно проживающего на территории Российской Федерации, изъявившего желание принять ребенка на воспитание в семью, в Минобрнауки России](#)



Признание и установление эквивалентности документов иностранных государств об ученых степенях и ученых званиях на территории Российской Федерации

[Признание документов об ученых званиях по специальности, полученных за рубежом](#)

[Признание документов об ученых степенях по специальности, полученных за рубежом](#)



Присвоение, лишение, восстановление ученых званий по кафедре

[Восстановление ученого звания по кафедре](#)

[Лишение ученых званий по кафедре](#)

[Присвоение ученых званий по кафедре](#)



Вы можете подать жалобу в системе досудебного обжалования, если в процессе оказания услуги «Подбор ребенка для усыновления, оформления опеки (попечительства), создания приемной семьи» были нарушения регламента:

- Нарушение сроков предоставления услуги;
- Нарушение сроков регистрации запроса на услугу;
- Отказ в исправлении допущенных ошибок или опечаток;
- Отказ в предоставлении государственной услуги;
- Отказ в приеме документов;
- Требование дополнительной платы;
- Требование дополнительных документов.

[Перейти к услуге](#)

[Подать жалобу](#)

Информация

Описание

Предоставление сведений о детях, состоящих на учете в федеральном банке данных о детях и отвечающих пожеланиям граждан в случае невозможности подобрать ребенка в регионе по месту жительства кандидатов в усыновители.

Выдача гражданину направления на посещение выбранного ребенка
Основанием для направления региональным оператором запроса является письменное заявление гражданина, желающего принять ребенка на воспитание в свою семью, о предоставлении сведений о ребенке (детях), состоящих на учете в федеральном банке данных о детях.

Документы, необходимые для получения услуги

- Уведомление региональным оператором Минобрнауки России о решении гражданина продолжить поиск ребенка
- Запрос в федеральный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей о предоставлении для граждан сведений о детях, состоящих на учете в федеральном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей
- Уведомление о решении граждан (гражданина) Российской Федерации, постоянно проживающих(его) на территории Российской Федерации, принятом в результате ознакомления с информацией о детях, состоящих на учете в федеральном банке данных



У Вас есть сохраненный черновик жалобы.

Продолжить заполнение

Удалить черновик

ГОСУСЛУГИ

ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

Денис Самойлов ▾

🏠 Досудебное обжалование

Жалоба

Регион *

в котором Вы обращались в ведомство

Пермский край

например, [Пермский край](#)

Документ или услуга *

за получением которой Вы обращались

Подбор ребенка для усыновления, оформления опеки



Ведомство *

на которое Вы жалуетесь

Минобрнауки России

например, [МВД России](#)



Территориальный орган

оказывающий услугу

Выберите из списка



Сотрудник

с которым Вы общались

Дата подачи заявления

на получение услуги

2

Причина подачи жалобы *

В соответствии с федеральным законом №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Вы можете подать жалобу по следующим причинам. Выберите причину или причины подачи жалобы и опишите подробности.

Нарушение сроков предоставления услуги



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

Спасибо за внимание!

Контактная информация:

614045, Россия, г. Пермь, ул Монастырская, 61 (ДЦ "Серго"), оф. 602
Телефоны: (342) 211-08-70, 211-08-80, 211-09-90
e-mail: info@public-services.ru

www.public-services.ru