



Центр защиты прав
получателей государственных
и муниципальных услуг

МЕТОДИЧЕСКАЯ БРОШЮРА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТА

Методики защиты прав
получателей государственных и муниципальных услуг
для наиболее частых случаев нарушения их прав

Оглавление

Публичные услуги	3
Права получателей публичных услуг	4
Как обратиться в органы власти.....	5
Как обратиться в прокуратуру.....	6
Как обратиться в суд.....	7
Нарушение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги.....	8
Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами.....	9
Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами.....	10
Отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами	11
Требование при предоставлении государственной (муниципальной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.....	12
Отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной (муниципальной) услуги документах.....	13
Некомфортные условия получения государственных (муниципальных) услуг	14
Нарушение установленного срока рассмотрения жалобы на предоставление государственной (муниципальной) услуги	15
Нарушение установленного срока направления ответа на электронный запрос	16
Если вам нагрубил госслужащий.....	17
Право на защиту персональных данных получение публичных услуг	18

ПУБЛИЧНЫЕ УСЛУГИ

Государственная услуга

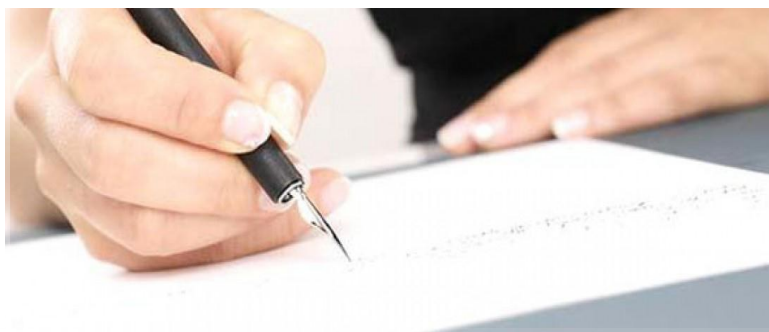
предоставляется по запросам заявителей федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, региональным органом исполнительной власти, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий.

Муниципальная услуга

предоставляется по запросам заявителей органом местного самоуправления в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги по решению вопросов местного значения.

Социальные услуги бюджетных учреждений (в широком смысле)

услуги, которые оказывают бюджетные учреждения социальной сфере (социальное обслуживание, здравоохранение, культура, образование)



Выплата социальных пособий, регистрация автомобиля, оформление ИНН – все это является услугами, которые органы публичной власти в России оказывают населению.

К услугам можно отнести практически любые действия публичных органов власти, которые они должны выполнить в отношении гражданина РФ, иностранного гражданина, лица без гражданства или организации, и на которые получатели имеют право.

Услуги, которые оказывают органы публичной власти, бывают трех видов – государственные услуги, муниципальные услуги и социальные услуги бюджетных учреждений.

Публичные услуги предоставляются *по запросам* заявителей.



ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Права клиента социального учреждения

уважительное и гуманное отношение;

получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости от поставщиков социальных услуг;

выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

отказ от предоставления социальных услуг;

защиту своих прав и законных интересов;

участие в составлении индивидуальных программ;

обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

свободное посещение родственниками адвокатами, нотариусами, представителями общественных организаций и другими лицами;

социальное сопровождение.

(Статья 9 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации")

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

- 1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- 3) получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- 4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения государственных и (или) муниципальных услуг;
- 5) получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

(Статья 5 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг")

Потребители публичных услуг имеют право получать услуги качественно и безопасно, выбирать форму получения услуг, имеют право на не унижающие достоинство условия получения услуги, включая комфортность и уважительное отношение, а также защищать свои права, как в досудебном, так и в судебном порядке.

КАК ОБРАТИТЬСЯ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Используйте административные регламенты

Перед обращением в орган власти необходимо ознакомиться с административным регламентом.

В регламенте подробно описан порядок предоставления информации об услуге, порядок оказания услуги (сроки предоставления, пакет необходимых документов), порядок направления жалоб, в том числе сроки и ответственные лица.

Ссылка на регламент может быть весомым аргументом, поскольку несоблюдение регламента может быть поводом для обращения в прокуратуру или вышестоящий орган.

Регламенты существуют для всех услуг, тексты регламентов публикуются на информационных стендах, официальных сайтах и региональных порталах услуг.

Решения и действия (бездействия) органа, должностного лица, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы установлены в ст. 11.2 Закона N 210-ФЗ, а также в административном регламенте государственной (муниципальной) услуги.

Жалоба может быть направлена:

по почте;
через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;
по электронной почте на электронный адрес ведомства;
через официальный сайт органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу;
через единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)
портал досудебного обжалования www.do.gosuslugi.ru
жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

Кому должна быть подана жалоба

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу.

В разделе V. «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, исполняющего государственную функцию, а также их должностных лиц» Административного регламента предоставления услуги указаны органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Срок рассмотрения жалобы

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

КАК ОБРАТИТЬСЯ В ПРОКУРАТУРУ

По результатам проведенной проверки прокурор может:

возбуждать производство об административном правонарушении или передавать сообщение о правонарушении другим уполномоченным органам;

требовать привлечения лиц, нарушивших закон, к дисциплинарной ответственности;

выносить предостережение о недопустимости нарушения закона;

вносить представление об устранении нарушений закона;

в случаях, предусмотренных законодательством, обращаться в суд для защиты прав и интересов лиц, чьи права нарушены.

Прокуратура осуществляет надзор за соблюдением Конституции РФ и исполнением законов. В случае нарушения права, гарантированного Конституцией или Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (например, с нарушением запрета требовать документы, которые находятся в органах власти), — можно обращаться в прокуратуру, даже если нарушитель ссылается на действующий подзаконный акт.

Как обращаться в прокуратуру

Обращение может быть составлено в произвольной форме с описанием существа допущенного нарушения (можно без ссылок на конкретные нормы закона), с указанием сведений о нарушителе либо организации, где оно допущено. Главное, чтобы в обращении были указаны фамилия, имя, отчество, адрес обратившегося, наименование органа или должностного лица, которому оно направлено, дата, личная подпись, изложено существо вопроса.

Обращение пишется на имя прокурора того района, в котором находится организация или проживает лицо, допустившее нарушение закона.

Сроки рассмотрения обращения

Обращения граждан разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в органах прокуратуры РФ, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней. В случае если обращение требует проверки, о ее проведении в 7-дневный срок со дня регистрации обращения сообщается заявителю.

В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается прокурором либо его заместителем не более чем на 30 дней. При этом автору обращения должно быть направлено соответствующее уведомление о причинах задержки ответа и характере принимаемых мер.

КАК ОБРАТИТЬСЯ В СУД

Статья 5.63 КоАП

Предусматривает ответственность за нарушение законодательства об организации предоставления публичных услуг, в т. ч.:

нарушение порядка предоставления услуги, повлекшее непредоставление государственной или муниципальной услуги (заявитель не получил значимого результата из-за действий (бездействия) чиновника);

требование у заявителя документов, не предусмотренных НПА;

отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами;

немотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

нарушение сроков рассмотрения жалобы на нарушения порядка предоставления услуги.

Получение ответа на жалобу, направленную в ведомство, определяет последующие действия заявителя по обращению с жалобой в суд. Именно с момента получения копии решения по жалобе начинается течение сроков для дальнейших форм обжалования действий или решений по предоставлению государственной или муниципальной услуги.

Ответственность за нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрена статьей 5.63 КоАП РФ.

Срок подачи заявления

В соответствии с Закон РФ от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан", для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

- *три месяца* со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

- *один месяц* со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, объединения, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Как можно подать жалобу

Заявления мировому судье подаются заявителем лично, по почте или через представителя. (*Узнать еще о представлении интересов в суде <http://goo.gl/wySNle>*)

При подаче заявления в суд требуется оплатить государственную пошлину. (*Узнать еще о госпошлине: <http://goo.gl/KJoheB>*)

НАРУШЕНИЕ СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного или муниципального служащего.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В
ВЕДОМСТВО НА НАРУШЕНИЕ
СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
\(МУНИЦИПАЛЬНОЙ\) УСЛУГИ](#)

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО НА
НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО
СРОКА РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЯ
НА ПОЛУЧЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
\(МУНИЦИПАЛЬНОЙ\) УСЛУГИ](#)

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В
ПРОКУРАТУРУ НА НАРУШЕНИЕ
СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
\(МУНИЦИПАЛЬНОЙ\) УСЛУГИ](#)

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В
ПРОКУРАТУРУ НА НАРУШЕНИЕ
УСТАНОВЛЕННОГО СРОКА
РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА
ПОЛУЧЕНИЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ
\(МУНИЦИПАЛЬНОЙ\) УСЛУГИ](#)

Вариант 3. Направить жалобу в суд

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ
СУДЬЕ НА НАРУШЕНИЕ СРОКА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ](#)

В соответствии с законодательством о предоставлении государственных и муниципальных услуг, публичные услуги предоставляются в установленные законом сроки. Срок предоставления государственной или муниципальной услуги всегда содержится в административном регламенте предоставления услуги и не может быть нарушен.

Основание:

- п. 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
- пп. 1.1 ст.5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Кто может стать нарушителем права:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации,
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего
- работник многофункционального центра, работник иной организации, осуществляющей в соответствии с законодательством Российской Федерации функции многофункционального центра.

ТРЕБОВАНИЕ У ЗАЯВИТЕЛЯ ДОКУМЕНТОВ, НЕ ПРЕДУСМОТРЕННЫХ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного или муниципального служащего.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО.](#)

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ПРОКУРАТУРУ.](#)

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ](#)

Административный регламент государственной (муниципальной) услуги содержит исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

Документы и информацию, которые требуются для предоставления услуги, можно разделить на три группы:

1. Документы, которые находятся в распоряжении органов власти, и которые должны быть запрошены в рамках системы межведомственного взаимодействия (их заявитель не должен предоставлять).
2. Документы личного хранения, которые заявитель обязан сам принести (Это закрытый перечень, который установлен в п.6 ст.7 210-ФЗ).
3. Документы, являющиеся результатом необходимых и обязательных услуг, которые требуется получить перед тем, как обратиться за услугой. Эти документы, как правило, отсутствуют в органах власти и органах местного самоуправления, и бывают платными. Эти документы заявитель также должен предоставить самостоятельно.

Основание:

статья 7, статья 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Кто может стать нарушителем права:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего;
- специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО.](#)

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ПРОКУРАТУРУ](#)

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ](#)

ОТКАЗ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОТОРЫХ ПРЕДУСМОТРЕНО НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ

Основанием для получения государственной (муниципальной) услуги является предоставление заявителем заявления о получении услуги и пакета необходимых документов. Пакет документов и образец заявления для получения услуги содержится в Административном регламенте государственной (муниципальной) услуги.

Административный регламент также содержит перечень оснований, когда заявителю может быть отказано в приеме документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги. Например, основанием для отказа в приеме документов может служить отсутствие полномочий у заявителя на предоставление документов, если документы подаются в интересах другого лица.

Перечень оснований для отказа в приеме документов является исчерпывающим, отказать по основанию, не предусмотренному в административном регламенте нельзя.

Основание: статья 11.1. статья 14, Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего;
- специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО.](#)

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.](#)

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

Если Вы остались недовольны рассмотрением своей жалобы на нарушение срока предоставления государственной/муниципальной услуги ведомством, Вы можете оспорить его в суде.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ](#)

ОТКАЗ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ, ЕСЛИ ОСНОВАНИЯ ОТКАЗА НЕ ПРЕДУСМОТРЕНЫ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ

Административный регламент государственной (муниципальной) услуги содержит исчерпывающий перечень оснований для отказа в получении услуги.

Чаще всего основанием для отказа является непредоставление заявителем документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги или наличие сведений о непоступлении платы, взимаемой за их предоставление.

Перечень оснований является закрытым, т.е. отказать в предоставлении услуги по основаниям, не указанным в административном регламенте, нельзя.

Основание: статья 11.1. статья 14, Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего;
- специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО.

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ

ТРЕБОВАНИЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ ПЛАТЫ, НЕ ПРЕДУСМОТРЕННОЙ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ

В большинстве своем государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе. Однако бывают исключения, когда заявители должны оплатить государственную пошлину, плату за предоставление государственных (муниципальных) услуг, или плату за оказание необходимых и обязательных услуг.

**Необходимые и обязательные услуги – это те услуги, которые заявитель должен получить при обращении за государственными и муниципальными услугами. Как правило, эти услуги предоставляют организации и они могут быть платными: например, документы лабораторий, межевых контор, учреждений здравоохранения и т.д.*

Государственная пошлина взимается в случаях, порядке и размерах, установленных Налоговым кодексом РФ, а список услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, и порядок определения размера платы за них утверждаются нормативно правовыми актами федерального, регионального и муниципального уровней.

Заявитель вправе предоставить документ, подтверждающий внесение им платы за оказание государственных (муниципальных) услуг (например, квитанцию об оплате государственной пошлины) только по собственной инициативе. Органы, предоставляющие услуги, не вправе требовать от заявителя документы, подтверждающие внесение им соответствующей платы (статья 7. Федерального закона №210-ФЗ).

Основание: статья 4, статья 7, статья 9, статья 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего;
- специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организация, которая оказывает услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами власти государственных (муниципальных) услуг.

ОТКАЗ В ИСПРАВЛЕНИИ ДОПУЩЕННЫХ ОПЕЧАТОК И ОШИБОК В ВЫДАННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ ДОКУМЕНТАХ

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ

Иногда в документах, выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги, происходят опечатки или ошибки (например, неправильно написано имя, номер паспорта или ИНН, и т.д.)

Орган или должностное лицо органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу обязан исправить допущенные опечатки и ошибки в выданных ими документах.

Если орган или должностное лицо, предоставляющее государственную (муниципальную) услугу отказал в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, либо нарушил установленный срок таких исправлений.

Срок рассмотрения жалобы в случае отказа в исправлении опечаток, ошибок или нарушения срока исправления ошибок сокращен по сравнению с обычным сроком и составляет *пять рабочих дней* со дня ее регистрации.

Основание: статья 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего.

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.

Вариант 2. Направить жалобу в суд.

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ

НЕКОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

Государственные и муниципальные услуги должны оказываться заявителям в соответствии со стандартом их предоставления.

Стандарт предоставления государственных (муниципальных) услуг включает требования к условиям предоставления государственных и муниципальных услуг:

- *максимальный срок ожидания* в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

- *требования к помещениям*, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

«Стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги» предусматривает, что ведомство берет на себя обязательства предоставлять услуги в соответствии со стандартом.

Основание:

- статья 14, статья 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- "Рекомендации по формированию стандарта комфортности предоставления государственных услуг", одобрены решением Правительственной комиссии по проведению административной реформы (Протокол N 53 от 30 июня 2006 года, раздел XII, пункт 2.).

Где может быть нарушен стандарт предоставления государственных (муниципальных) услуг:

- федеральный орган исполнительной власти или орган государственного внебюджетного фонда РФ;
- орган исполнительной власти субъекта РФ или орган местного самоуправления;
- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ (МУНИЦИПАЛЬНОЙ) УСЛУГИ

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.](#)

Вариант 2. Направить жалобу в суд.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ](#)

В том случае если заявитель считает, что при получении государственной или муниципальной услуги его права были нарушены, он может защитить свое право, не обращаясь для этого в суд. Для этого заявителю нужно обратиться с жалобой на имя руководителя органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или в вышестоящий орган.

В соответствии с законодательством жалоба на предоставление государственных и муниципальных услуг должна быть рассмотрена в течение *пятнадцати рабочих дней*. А в случае обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок (или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений) — в течение *пяти рабочих дней*.

Однако случается, что срок рассмотрения жалобы превышает нормативно установленный. В том случае, заявитель можете защитить свое право, обратившись в прокуратуру или в суд.

Основание:

- п. 6 ст. 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
- п.3 ст.5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего.

Как защитить право

Вариант 1. Написать жалобу в порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную / муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В ВЕДОМСТВО.](#)

Вариант 2. Написать жалобу в прокуратуру.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ.](#)

Вариант 3. Направить жалобу в суд.

[ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ МИРОВОМУ СУДЬЕ](#)

НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО СРОКА НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ЭЛЕКТРОННЫЙ ЗАПРОС

В соответствии с законодательством о предоставлении государственных и муниципальных услуг, запрос о предоставлении информации о государственной или муниципальной услуге может быть выражен в устной, письменной или электронной форме.

Срок направления ответа на запрос о предоставлении информации о государственной (муниципальной) услуге, направленный в электронной форме, закреплён в Административном регламенте предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги. Однако, не редки случаи, когда ответ на запрос, направленный по электронной почте или через официальный сайт ведомства, приходит позднее установленного срока или не приходит совсем.

Кто может нарушить право:

- должностное лицо федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации;
- должностное лицо органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления либо государственного или муниципального служащего.

Основание:

- п. 2 ст.5 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- ст. 5.39. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

ЕСЛИ ВАМ НАГРУБИЛ ГОССЛУЖАЩИЙ

Нарушителя можно привлечь к административной ответственности. В соответствии со статьей 5.61. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей».

Российское законодательство защищает граждан от обращения унижающего человеческое достоинство. Внутренние требования к поведению госслужащих дополнительно защищают граждан от грубого неуважительного отношения чиновников. Государственные и муниципальные служащие, при исполнении должностных обязанностей, должны быть вежливы и уважать человеческое достоинство и права граждан, к этому их обязывают законодательство и должностные инструкции. (Указ Президента РФ от 12.08.2002 N 885 "Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих", Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в РФ", кодексы этики для государственных и муниципальных служащих, разработанные в регионах и муниципалитетах.)

Не стоит игнорировать этот факт грубого отношения чиновника. Исправления ситуации нужно добиваться у лиц, которые наделены полномочиями контролировать поведение госслужащих, прежде всего, у их руководства. Для этого необходимо направить жалобу на имя непосредственного руководителя с просьбой принять меры и привлечь виновного к дисциплинарной ответственности. Также можно изложить свою жалобу в книгу жалоб, если таковая имеется.

Если поведение чиновника сопряжено с отказом в предоставлении государственной (муниципальной) услуги или иными нарушениями процедуры предоставления услуги, вопросы и требования в жалобе необходимо разделить, отдельным пунктом выделив просьбу о принятии мер для пресечения неуважительного отношения. В противном случае данный вопрос может быть оставлен без рассмотрения.

Для привлечения нарушителя к административной ответственности гражданин может написать заявление в прокуратуру, в котором попросить привлечь виновного к ответственности.

Гражданин также имеет право обратиться в суд и требовать возмещения морального ущерба, в связи с унижением человеческого достоинства (на основании ст. 150, 151 Гражданского кодекса РФ). Для того, чтобы отстоять свое право в суде и получить компенсацию, заявитель должен представить доказательства. Доказательством могут быть показания свидетелей, аудиозапись.

ПРАВО НА ЗАЩИТУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОЛУЧЕНИЕ ПУБЛИЧНЫХ УСЛУГ

Нарушителя можно привлечь к административной ответственности в соответствии со статьёй 13.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях

Нарушение порядка обработки персональных данных, в т. ч.:
азглашение, утечка персональных данных;

создание баз персональных данных выходящих за рамки полномочий органа власти;

отказ в предоставлении информации, которая собрана в органе власти, гражданину о нём самом бесплатно и по первому требованию; другие нарушения требований Закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" устанавливает гарантии защиты информации о гражданах в виде необходимости получения согласия на сбор сведений о человеке у него самого. Однако исходя из пункта 4 части 1 статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ, обработка персональных данных без согласия субъекта персональных данных допускается случае, когда обработка персональных данных необходима для предоставления государственной или муниципальной услуги в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", для обеспечения предоставления такой услуги.

Получатели публичных услуг могут знакомиться со всем объемом информации, которая хранится о них в органах власти, получать копии и выписки по письменному запросу бесплатно и по первому требованию.

В случае если собранная информация очевидно избыточна, объем информации не соответствует заявленным целям, она была получена незаконно или при ее обработке были допущены другие неустранимые нарушения органы власти, осуществляющие обработку персональных данных, обязаны их удалить.

Если оператор не отвечает на запрос заявителя об ознакомлении со своими персональными данными или об удалении избыточных персональных данных, отказывается исправить неверную информацию, неправомерно разглашает персональные данные или не выполняет других обязательств по Закону "О персональных данных" его действия можно обжаловать обратившись в территориальное управление Роскомнадзора, подать жалобу в прокуратуру или в суд. В случаях неправомерного сбора, хранения и использования данных заявитель вправе требовать компенсации морального вреда, привлечения к административной и гражданско-правовой ответственности.

Узнать еще: <http://goo.gl/sALUuR> <http://goo.gl/fP44R3>
<http://goo.gl/d87QPW> <http://goo.gl/d87QPW>
<http://goo.gl/3Z2zyr> <http://goo.gl/NdX7Cn>



Центр защиты прав получателей государственных и муниципальных услуг

WWW.PUBLIC-SERVICES.RU

INFO@PUBLIC-SERVICES.RU

Методическая брошюра подготовлена на средства государственной поддержки, выделенной в качестве субсидии Министерством экономического развития Российской Федерации