

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий  
(бездействия) государственного казенного учреждения**

**Владимирской области «Отдел социальной защиты населения**

**по городу Мурому и Муромскому району»,**

**а также их должностных лиц и работников.**

Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Департамент социальной защиты населения администрации Владимирской области (далее - Департамент), государственное казенное учреждение Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Мурому и Муромскому району» (далее – ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району).

Жалоба подается и рассматривается в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

*Заявитель может обратиться с жалобой на решение и действия (бездействие) ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.*

*В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие):*

*- работников ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району – директору ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району (602267, Владимирская область, г.Муром, ул.Льва Толстого, д. 41);*

*- директора ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району - директору Департамента (600022, г.Владимир, проспект Ленина, д.59).*

*Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта департамента, ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, 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) указание на ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, должностное лицо ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;*

*2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;*

*3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району или должностного лица ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району;*

*4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.*

*Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.*

*Жалоба, поступившая в ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району 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, если Правительством Российской Федерации или нормативным правовым актом Владимирской области не установлен меньший срок.*

*По результатам рассмотрения жалобы ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району принимает одно из следующих решений:*

*1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;*

*2) отказывает в удовлетворении жалобы.*

*Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.*

*В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.*

*Обжалование решений и действий (бездействия) ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, должностного лица ГКУ ОСЗН по городу Мурому и Муромскому району, не связанных с предоставлением государственных услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".*