1. **Содержание, пределы осуществления, способы реализации и защиты гарантированных законодательством Российской Федерации прав, свобод и законных интересов граждан, прав и законных интересов юридических лиц, содержание обязанностей граждан и юридических лиц и пределы исполнения таких обязанностей**

1. Содержание права на обращения выражается в праве на безвозмездной основе, свободно и добровольно обращаться как лично, так и посредством представителя, а также направлять в письменной форме обращения в учреждение. Граждане по своему усмотрению осуществляют принадлежащие им гражданские права. Отказ граждан от осуществления принадлежащих им прав не влечет прекращения этих прав, за исключением случаев, предусмотренных законом.

2. Основные права и свободы в сфере охраны здоровья граждан содержатся в главе 4 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Права лиц, застрахованных в рамках обязательного медицинского страхования, установлены статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3. Способы реализации прав, свобод и законных интересов: посредством направления по почте письменного обращения или его доставления лично гражданином; посредством направления обращения в виде электронного документа на электронный адрес учреждения; посредством устного обращения на личном приеме.

4. Пределы осуществления прав, свобод и законных интересов: не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом). Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

5. Защита права на обращение реализуется следующими гарантиями:

- регламентация процедуры по работе с обращениями граждан и неукоснительность их соблюдения учреждением;

- запрет преследования гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- запрет разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

- возможность обращения с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном порядке в соответствии с действующим законодательством.

6.Содержание обязанностей граждан, связанных с реализацией права на письменное обращение и пределы исполнения таких обязанностей выражается в соблюдении требований к таким обращениям:

В письменном обращении указывается либо наименование учреждения, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

В письменном обращении указывается фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

Содержится суть предложения, заявления или жалобы и ставится личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы, либо их копии.

**2. Компетенция и порядок деятельности ОБУЗ Приволжская ЦРБ**

ОБУЗ Приволжская ЦРБ является некоммерческой организацией, созданной для обеспечения реализации предусмотренных законодательством Российской Федерации, Ивановской области полномочий исполнительных органов государственной власти Ивановской области в сфере здравоохранения, в целях оказания на территории Приволжского муниципального района врачебной, первичной и специализированной медико-санитарной помощи в условиях поликлиники и стационара, скорой медицинской помощи, медицинской помощи женщинам в период беременности, во время и после родов.

Учреждение осуществляет следующие виды деятельности:

1. Медицинская деятельность.

2. Деятельность, связанная с оборотом наркотических средств и психотропных веществ в соответствии с Федеральным законом от 08.01.1998 № 3-ФЗ «О наркотических средствах и психотропных веществах».

3. Деятельность в области использования источников ионизирующего излучения (генерирующих).

4. Фармацевтическая деятельность.

5. Деятельность, связанная с использованием возбудителей инфекционных заболеваний в соответствии с действующим законодательством и лицензией.

6. Предоставление платных медицинских услуг.

**3. Правила оказания государственных и муниципальных услуг**

Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 Статья 7. Требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг

 1. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=9C4C5E59CAEBCD4337BD77D1CE2EF25F9B60D3F91A666842CD1C9B4FA4AE4BF36E63AA04F5ACCB15g1R8G) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=9C4C5E59CAEBCD4337BD77D1CE2EF25F9B60D3F91A666842CD1C9B4FA4AE4BF36E63AA01gFR6G) настоящей статьи перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB26x1N5K) настоящего Федерального закона.

3. В случае, если для предоставления государственной или муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=8CB7503478B4C474555986E026D26F8AC9559B22EC02C812C82EC8FE370B899E970764D5E73BF01676S7G) обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

4. Для обработки органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB22x1N3K) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, персональных данных в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющихся в распоряжении таких органов или организаций, в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB22x1N3K) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, либо многофункциональный центр на основании межведомственных запросов таких органов или организаций для предоставления государственной или муниципальной услуги по запросу заявителя, а также для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и на региональных порталах государственных и муниципальных услуг не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями [статьи 6](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AE16493FBC0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB27x1N5K) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных".

5. Органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=0B6427BD760D4FB2B5EE75D07A9FEF383A26ED5398A3D93075DC6D74AA89F3652ED0E7FCF778AB19Z4UBG) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, многофункциональные центры, организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=0B6427BD760D4FB2B5EE75D07A9FEF383A26ED5398A3D93075DC6D74AA89F3652ED0E7FCF1Z7UFG) настоящего Федерального закона, организации, предоставляющие услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также работники указанных органов и организаций обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, представление информации, доступ к которой ограничен федеральными [законами](consultantplus://offline/ref=0B6427BD760D4FB2B5EE75D07A9FEF383226E6529EAE843A7D856176AD86AC722999EBFDF778ABZ1U9G), в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=0B6427BD760D4FB2B5EE75D07A9FEF383A26ED5398A3D93075DC6D74AA89F3652ED0E7FCF778AB19Z4UBG) настоящего Федерального закона, на основании межведомственных запросов, в многофункциональный центр либо в организацию, указанную в [части 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=0B6427BD760D4FB2B5EE75D07A9FEF383A26ED5398A3D93075DC6D74AA89F3652ED0E7FCF1Z7UFG) настоящего Федерального закона, может осуществляться с согласия заявителя либо иного обладателя такой информации. Заявитель при обращении за предоставлением государственной или муниципальной услуги подтверждает факт получения указанного согласия в форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе путем представления документа, подтверждающего факт получения указанного согласия, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

6. Если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, положения [пункта 2 части 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D5xEN6K) настоящей статьи не распространяются на следующие документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа:

1) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

2) документы воинского учета;

3) свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;

4) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;

5) документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;

6) документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;

7) документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;

8) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и заработке гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;

9) документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

10) справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;

11) документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации, переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;

12) документы, выданные (оформленные) органами дознания, следствия либо судом в ходе производства по уголовным делам, документы, выданные (оформленные) в ходе гражданского судопроизводства либо судопроизводства в арбитражных судах, в том числе решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;

13) учредительные документы юридического лица;

14) решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;

15) правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

16) документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;

17) удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки, а также документы, выданные федеральными [органами](consultantplus://offline/ref=B9B9D0423D08498638531F65844831130E554D0A487DE076ED816473B42BD26912FC79B3DEhBV6G) исполнительной власти, в которых законодательством предусмотрена военная и приравненная к ней служба, и необходимые для осуществления пенсионного обеспечения лица в целях назначения и перерасчета размера пенсий;

18) документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;

19) первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

6.1. Законом субъекта Российской Федерации или нормативным правовым актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации либо муниципальным правовым актом может быть предусмотрена реализация требований [пункта 2 части 1](consultantplus://offline/ref=C674A2A3536D861AD8DC8AAB6D6B5F1E898DAD8CB155DFC7FBFFBDB608036DAD5ED414E79CP5W2G) настоящей статьи в отношении документов, указанных в [части 6](consultantplus://offline/ref=C674A2A3536D861AD8DC8AAB6D6B5F1E898DAD8CB155DFC7FBFFBDB608036DAD5ED414E2P9WAG) настоящей статьи и необходимых для предоставления государственных или муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления на территории субъекта Российской Федерации (муниципального образования), в случае, если такие документы находятся в распоряжении государственных органов соответствующего субъекта Российской Федерации, находящихся на территории того же субъекта Российской Федерации (муниципального образования), органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам субъекта Российской Федерации или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

7. В целях предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг основанием для начала предоставления государственной или муниципальной услуги является направление заявителем с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг сведений из документов, указанных в [части 6](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D2xEN2K) настоящей статьи, если иное не предусмотрено законодательными актами при регламентации предоставления государственной или муниципальной услуги.

 Статья 8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг

 1. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев, предусмотренных [частями 2](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB26x1N0K) и [3](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB26x1N7K) настоящей статьи.

2. Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных [законодательством](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD164433BD0386B338E2E391D09B03190821D1E4x4N1K) Российской Федерации о налогах и сборах.

3. В случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя впредь до признания утратившими силу положений федеральных законов, принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, муниципальных правовых актов, в соответствии с которыми государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя.

Статья 9. Требования к оказанию услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB22x1N3K) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, утверждается:

1) [постановлением](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD164537BF0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB20x1N1K) Правительства Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации государственных услуг;

3) нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.

2. В случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, услуги, указанные в [части 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB26x1N5K) настоящей статьи, оказываются за счет средств заявителя.

3. Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг, устанавливается федеральными органами исполнительной власти в [порядке](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD164537BF0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB22x1NBK), установленном Правительством Российской Федерации. Порядок определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственных услуг, предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, устанавливается нормативным правовым актом соответственно высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, представительного органа местного самоуправления.

4. Перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, размещаются на официальных сайтах органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, на сайтах организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB22x1N3K) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, а также в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на едином портале государственных и муниципальных услуг.

5. При предоставлении государственных и муниципальных услуг запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечни услуг, указанные в [части 1](consultantplus://offline/ref=62CAC146E77CD3D2F7CCF17B6E64EE7E44AD134436BA0386B338E2E391D09B03190821D7E148CB26x1N5K) настоящей статьи, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

 Статья 10. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении государственной или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=C22856F33FCDFD9433A9DB09F43CD0D2A97783A9361D59A92F71E63B463BC0224809677603AE2E5AY5l2F) настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг;

5) получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

6) иные действия, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги.

2. Правительство Российской Федерации вправе определить требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, а также услуг, указанных в [части 3 статьи 1](consultantplus://offline/ref=C22856F33FCDFD9433A9DB09F43CD0D2A97783A9361D59A92F71E63B463BC0224809677603AE2E5AY5l0F) настоящего Федерального закона.

Статья 11.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Статья 11.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. 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.

3. [Порядок](consultantplus://offline/ref=273AA9D452B08D9ABDA0DD08767930CE3A81BE35A30578BA455FE3D9C3291ABEBB36B10E71C0500DM0pEF) 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 устанавливается Правительством Российской Федерации.

3.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [статьи 11.1](consultantplus://offline/ref=273AA9D452B08D9ABDA0DD08767930CE3A86B23EAB0A78BA455FE3D9C3291ABEBB36B106M7p9F) настоящего Федерального закона и настоящей статьи не применяются.

4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [части 7](consultantplus://offline/ref=273AA9D452B08D9ABDA0DD08767930CE3A86B23EAB0A78BA455FE3D9C3291ABEBB36B10E70MCp8F) настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](consultantplus://offline/ref=273AA9D452B08D9ABDA0DD08767930CE3A86B23EAB0A78BA455FE3D9C3291ABEBB36B10E71MCp8F) настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

10. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=273AA9D452B08D9ABDA0DD08767930CE3A86B232A10978BA455FE3D9C3291ABEBB36B10E71C0500DM0pFF) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**4. Основания, условия и порядок обжалования решений и действий государственных органов, органов управления государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений и их должностных лиц**

Гражданин, организация, иные лица могут обратиться непосредственно в суд или оспорить решения, действия (бездействие) органа, организации, лица, наделенных государственными или иными публичными полномочиями, в вышестоящие в порядке подчиненности орган, организацию, у вышестоящего в порядке подчиненности лица либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров

**Досудебный порядок обжалования.**

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования – обжалование решений и действий вышестоящему должностному лицу.

Обжалование действий (бездействия) должностных лиц осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основанием для процедуры внесудебного обжалования является жалоба заявителя.

Жалоба подается в письменном виде либо в электронной форме.

Содержание жалобы, поданной в письменном виде:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- суть жалобы;

- личная подпись и дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Жалоба, поданная в форме электронного документа, дополнительно должна содержать адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме.

Срок рассмотрения жалобы составляет 30 дней (ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). В исключительных случаях указанный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется лицо, подавшее жалобу.

**Судебный порядок обжалования.**

Решения и действия (или бездействие) органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц могут быть обжалованы в суд.

Судебная защита прав гарантируется Конституцией Российской Федерации.

Заинтересованное лицо вправе в порядке, установленном законодательством об административном судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов.

Гражданин, организация, иные лица могут обратиться в суд с требованиями об оспаривании решений, действий (бездействия) органа государственной власти, органа местного самоуправления, иного органа, организации, наделенных отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностного лица, государственного или муниципального служащего, если полагают, что:

- нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов;

- на них незаконно возложены какие-либо обязанности.

**Подведомственность и подсудность дел** об обжаловании решений и действий (бездействий) органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц определяется в соответствии с главой 2 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации.

**Сроки обращения с административным исковым заявлением в суд** (ст. 219 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации):

1. Административное исковое заявление может быть подано в суд в течение трех месяцев со дня, когда гражданину, организации, иному лицу стало известно о нарушении их прав, свобод и законных интересов.

2. Административное исковое заявление об оспаривании бездействия органа государственной власти, органа местного самоуправления, иного органа либо организации, наделенной отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностного лица, государственного или муниципального служащего может быть подано в суд в течение срока, в рамках которого у указанных лиц сохраняется обязанность совершить соответствующее действие, а также в течение трех месяцев со дня, когда такая обязанность прекратилась.

3. Административное исковое заявление об оспаривании правового акта высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) об отрешении от должности главы муниципального образования, об оспаривании решения представительного органа муниципального образования о самороспуске или об оспаривании решения представительного органа муниципального образования об удалении в отставку главы муниципального образования может быть подано в суд в течение десяти дней со дня принятия соответствующего решения.

4. Административное исковое заявление о признании незаконными решений, действий (бездействия) судебного пристава-исполнителя может быть подано в суд в течение десяти дней со дня, когда гражданину, организации, иному лицу стало известно о нарушении их прав, свобод и законных интересов.

5. Административное исковое заявление об оспаривании решений, действий (бездействия) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления по вопросам, связанным с согласованием места и времени проведения публичного мероприятия (собрания, митинга, демонстрации, шествия, пикетирования), а также с вынесенным этими органами предупреждением в отношении целей такого публичного мероприятия и формы его проведения, может быть подано в суд в течение десяти дней со дня, когда гражданину, организации, иному лицу стало известно о нарушении их прав, свобод и законных интересов.

Пропуск установленного срока обращения в суд не является основанием для отказа в принятии административного искового заявления к производству суда. Пропущенный срок подачи административного искового заявления может быть восстановлен судом.

**Форма административного искового заявления.**

Административное исковое заявление подается в суд в письменной форме в разборчивом виде и подписывается с указанием даты внесения подписей административным истцом и (или) его представителем при наличии у последнего полномочий на подписание такого заявления и предъявление его в суд.

Административное исковое заявление также может быть подано в суд посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте соответствующего суда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". При этом копии административного искового заявления и приложенных к нему документов могут быть направлены лицу, участвующему в деле, обладающему государственными или иными публичными полномочиями, посредством официального сайта соответствующего органа государственной власти, иного государственного органа, органа местного самоуправления, иного органа либо организации, наделенной отдельными государственными или иными публичными полномочиями, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Административное исковое заявление, подаваемое посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте суда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащее ходатайство о применении мер предварительной защиты по административному иску, подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью в [порядке](consultantplus://offline/ref=2628F272192B034919B28D440DDA7015E94D9ABF7BFD87518DFF014BCE53024A32E94204F357897E1E1C2186AAA7C77578EB0B04AE4FB793F4IDL), установленном законодательством Российской Федерации.

Содержание административного искового заявления:

1) наименование суда, в который подается административное исковое заявление;

2) фамилия, имя и отчество административного истца, его место жительства или место пребывания, дата и место его рождения, сведения о высшем юридическом образовании при намерении лично вести административное дело, по которому настоящим Кодексом предусмотрено обязательное участие представителя; фамилия, имя и отчество представителя, его почтовый адрес, сведения о высшем юридическом образовании, если административное исковое заявление подается представителем; номера телефонов, факсов, адреса электронной почты административного истца, его представителя;

3) орган, организация, лицо, наделенные государственными или иными публичными полномочиями и принявшие оспариваемое решение либо совершившие оспариваемое действие (бездействие);

4) наименование, номер, дата принятия оспариваемого решения, дата и место совершения оспариваемого действия (бездействия);

5) сведения о том, в чем заключается оспариваемое бездействие (от принятия каких решений либо от совершения каких действий в соответствии с обязанностями, возложенными в установленном законом порядке, уклоняются орган, организация, лицо, наделенные государственными или иными публичными полномочиями);

6) иные известные данные в отношении оспариваемых решения, действия (бездействия). В случае оспаривания решения, действия (бездействия) судебного пристава-исполнителя в числе таких данных указываются известные сведения об исполнительном документе, в связи с исполнением которого оспариваются решение, действие (бездействие), и об исполнительном производстве;

7) сведения о правах, свободах и законных интересах административного истца, которые, по его мнению, нарушаются оспариваемыми решением, действием (бездействием), а в случае подачи заявления прокурором или указанными в [статье 40](consultantplus://offline/ref=DBD1C1557570AF78091425B12762175A3F026AE6F3C4BCF01743006F6572342FE8C0042D5500877E3091504B2A5963FD5123C51DD65979DEl1E5L) КАС РФ лицами - о правах, свободах и законных интересах иных лиц;

8) нормативные правовые акты и их положения, на соответствие которым надлежит проверить оспариваемые решение, действие (бездействие);

9) сведения о невозможности приложения к административному исковому заявлению каких-либо документов из числа указанных в [части 3](consultantplus://offline/ref=DBD1C1557570AF78091425B12762175A3F026AE6F3C4BCF01743006F6572342FE8C0042D5501817D3491504B2A5963FD5123C51DD65979DEl1E5L) настоящей статьи и соответствующие ходатайства;

10) сведения о том, подавалась ли в вышестоящий в порядке подчиненности орган или вышестоящему в порядке подчиненности лицу жалоба по тому же предмету, который указан в подаваемом административном исковом заявлении. Если такая жалоба подавалась, указываются дата ее подачи, результат ее рассмотрения;

11) требование о признании незаконными решения, действия (бездействия) органа, организации, лица, наделенных государственными или иными публичными полномочиями;

12) перечень прилагаемых к административному исковому заявлению документов.

К административному исковому заявлению о признании незаконными решения, действия (бездействия) органа, организации, лица, наделенных государственными или иными публичными полномочиями, прилагаются также копия ответа из вышестоящего в порядке подчиненности органа или от вышестоящего в порядке подчиненности лица, если таким органом или лицом была рассмотрена жалоба по тому же предмету, который указан в подаваемом административном исковом заявлении.

По общему правилу дела указанной категории рассматриваются судом в течении одного месяца со дня поступления административного искового заявления в суд. Статьей 226 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации установлены иные (специальные) сроки рассмотрения дел.

**5. Порядок совершения гражданами юридически значимых действий и типичные юридические ошибки при совершении таких действий**

Для получения бесплатной юридической помощи необходимо обратиться к участникам системы бесплатной юридической помощи с письменным заявлением, а также представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документы, подтверждающие отнесение его к категориям граждан, которые имеют право на получение бесплатной юридической помощи. После этого принимается решение об оказании юридической помощи.

Участники системы бесплатной юридической помощи, при принятии решения об оказании бесплатной юридической помощи гражданину, имеющему право на получение такой помощи, должны учитывать, что бесплатная юридическая помощь в не оказывается в случаях, если гражданин:

1) обратился за бесплатной юридической помощью по вопросу, не имеющему правового характера;

2) просит составить заявление, жалобу, ходатайство или другой документ правового характера и (или) представлять его интересы в суде, государственном или муниципальном органе, организации при отсутствии правовых оснований для предъявления соответствующих требований;

3) просит составить заявление в суд и (или) представлять его интересы в суде, государственном или муниципальном органе, организации при наличии установленных законодательством Российской Федерации препятствий к обращению в суд, государственный или муниципальный орган, организацию.

Также бесплатная юридическая помощь не оказывается в случае:

не предоставления документов, подтверждающих отнесение гражданина к категориям, которые имеют право на получение бесплатной юридической помощи;

гражданин ходатайствует об оказании ему квалифицированной юридической помощи, при этом отказывается сообщить необходимые сведения по делу либо представить документы, имеющие отношение к делу. В таком случае лицу, оказывающему бесплатную юридическую  помощь, будет затруднительно в полной мере оценить ситуацию и выбрать правильный путь для восстановления нарушенных прав.

**Типичные ошибки при совершении гражданами юридически значимых действий:**

1) отсутствие заявления гражданина об оказании юридической помощи, ненадлежащее заполнение заявления (например отсутствие в обращении гражданина фамилии или почтового адреса, по которому должен быть отправлен ответ) или непредставление документов, подтверждающих отнесение гражданина к категориям, которые имеют право на получение бесплатной юридической помощи.

2) гражданин ходатайствует об оказании ему квалифицированной юридической помощи, при этом отказывается сообщать необходимые сведения по делу либо представлять документы, имеющие отношение к делу. В таком случае лицу, оказывающему бесплатную юридическую помощь, будет затруднительно в полной мере оценить ситуацию и выбрать правильный путь для восстановления нарушенных прав;

3) гражданин обращается повторно с вопросом, по которому ему была оказана бесплатная юридическая помощь по существу ранее, и при этом отсутствуют новые обстоятельства, в связи с чем может быть принято решение о безосновательности очередного заявления.

4) в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае обращение возвращается гражданину, направившему это обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, разъясняется о недопустимости злоупотребления правом;

6) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.