МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ КЧР)

П Р И К А З

30.09.2026 **Черкесск** № 86-п

О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) работников республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики»

В соответствии со статьей 11.2 «Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) работников республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики» согласно приложению.

2. Определить Узденова Расула Магометовича, заместителя Министра экономического развития Карачаево-Черкесской Республики должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) работников республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат 00BBB8B0F7DF7C5853B6A17CB26C6A7BF6
Владелец **Волкова Татьяна Анатольевна**
Действителен с 07.10.2025 по 31.12.2026

И.о. Министра Т.А. Волкова

Приложение
к приказу Министерства
экономического развития
Карачаево-Черкесской Республики
от ___.___.2026 № ___-п

Правила
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) работников республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики»

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) работников республиканского государственного бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики» (далее – РГБУ «УМФЦ КЧР», жалоба).

2. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) работника РГБУ «УМФЦ КЧР» в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

д) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

ж) отказ работника РГБУ «УМФЦ КЧР» в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3. Жалоба должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и (или) действиями (бездействием) работника РГБУ «УМФЦ КЧР» или его руководителя.

Заявителем представляются документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

4. Жалоба подается в письменной форме в РГБУ «УМФЦ КЧР» и направляется в адрес Министерства экономического развития Карачаево-Черкесской Республики (далее - Министерство) в день поступления жалобы.

5. Жалоба подлежит рассмотрению Министерством в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника РГБУ «УМФЦ КЧР» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6. По результатам рассмотрения жалобы Министерством принимается одно из следующих решений:

а) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

б) отказать в удовлетворении жалобы.

7. При удовлетворении жалобы директор РГБУ «УМФЦ КЧР» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

9. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом Министерства и направляется в адрес заявителя почтой или же по желанию заявителя передается в РГБУ «УМФЦ КЧР» для получения вручения конверта заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.