**«Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и специалистов Отдела.»**

Жалобу вправе подать заявитель либо его законный представитель, обратившиеся в Отдел или МФЦ, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**1. Порядок подачи жалобы.**

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

- нарушения срока регистрации письменного обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами муниципального района для предоставления муниципальной услуги;

- отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами муниципального района;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами муниципального района;

- отказ Отдела или МФЦ, ответственного специалиста Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги в случае приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами муниципального района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

В случае подачи жалобы законным представителем заявителя также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

**2. Требования к содержанию жалобы**

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо иного специалиста;

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

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

**3. Процедура подачи жалобы**

Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

- Отделом;

- МФЦ;

- Главой муниципального района или заместителем Главы муниципального района по общим вопросам;

- органом исполнительной власти края, осуществляющим функции и полномочия учредителя многофункционального центра, в месте его фактического нахождения.

Время приема жалоб в Отделе или МФЦ должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При поступлении жалобы в МФЦ, последнее доставляет принятые от заявителей заявления и приложенные к ним документы в Отдел, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем приема заявления и документов.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- электронной почты Отдела (в дальнейшем с направлением на бумажном носителе).

**4. Должностные лица Администрации муниципального района, предоставляющие муниципальную услугу, рассматривающие жалобы.**

Жалоба на решения и действия (бездействие) Отдела рассматривается начальником Отдела, заместителем Главы муниципального района по общим вопросам, Главой муниципального района.

**5. Сроки регистрации и рассмотрения жалобы.**

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Отдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит рассмотрение жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы указанный орган направляет жалобу в Отдел, и в письменной форме информирует заявителя о направлении жалобы на рассмотрение.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Отделе.

**6. Рассмотрение жалобы.**

Начальник Отдела, заместитель Главы муниципального района или Глава муниципального района:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

- направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы.

При рассмотрении жалобы начальник Отдела, заместитель Главы муниципального района по общим вопросам или Глава муниципального района запрашивают и учитывают мнение Отдела, ответственных специалистов, решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

**7. Результат рассмотрения жалобы.**

По результатам рассмотрения жалобы начальник Отдела, заместитель Главы муниципального района по общим вопросам или Глава муниципального района, принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Решение принимается в форме акта.

**8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, ответственном специалисте, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги, информация о действиях Отдела в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

- информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

**9. Основания для отказа в удовлетворении жалобы.**

Начальник Отдела, заместитель Главы муниципального района по общим вопросам или Глава муниципального района, отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- если обжалуемые действия Отдела являются правомерными;

- наличие вступившего в законную силу решения суда об отказе в удовлетворении жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее этим же органом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

**10. Порядок обжалования решений Отдела, принятых по результатам рассмотрения жалобы, а также действий (бездействия) его руководителя, связанных с рассмотрением жалобы.**

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие ответственных специалистов, связанных с рассмотрением жалобы, в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

**11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте органа местного самоуправления.

**12. Основания оставления жалобы без ответа.**

Начальник Отдела оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, ответственного специалиста, а также членов их семей;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес).

Начальник Отдела сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

Если почтовый адрес заявителя не указан или не поддается прочтению, письменный ответ на бумажном носителе заявителю не направляется.

**13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, а также его ответственных специалистов.**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом № 210-ФЗ;

Законом Красноярского края от 07.02.2013 № 4-1039 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении государственных услуг».».