**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, а также должностных лиц**

**муниципальных служащих**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, обратившийся для получения муниципальной услуги в случае неудовлетворенности ее качеством либо результатом, имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействие) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом досудебного обжалования является обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе при обращении заявителя с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование от заявителя документов, не предусмотренных норматив­ными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми ак­тами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления 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 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 Феде-рации, муниципальными правовыми актами;

6) требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Фе­дерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

8) по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

В рассмотрении обращения может быть отказано в случае:

отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения;

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В рассмотрении обращения по существу может быть отказано в случае:

наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

если 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 заявителю сообщается о возможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в уполномоченный орган.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжало­вания является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носи­теле либо в электронной форме, в орган, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба должна содержать:

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

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интер­нет", официального сайта 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.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходи­мых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Любому обратившемуся лицу должностные лица органа, непосредствен­но предоставляющего муниципальную услугу, либо МКУ «МФЦ», обязаны предоставить следующую информацию о порядке досудебного (внесудебного) обжалования, действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

о перечне документов, необходимых для рассмотрения жалобы;

о требованиях к оформлению документов, прилагаемых к жалобе;

о порядке ознакомления с информацией о рассмотренных и урегулиро­ванных спорах и разногласиях, (в том числе порядок получения копий докумен­тов по результатам рассмотрения);

о местонахождении органов, в которые можно подать жалобу по до-судебному обжалованию, графике его работы, процедурах приема посетителей (предвари­тельная запись по телефону, прием в день обращения, живая очередь и т. п.);

о сроке оказания рассмотрения жалобы;

о дате, месте и времени рассмотрения жалобы;

о ходе (стадии) рассмотрения жалобы, принятых промежуточных решениях (удовлетворении или отклонении ходатайств, принятии жалобы к рассмотрению, истребовании документов), о принятом по жалобе решении, о его исполнении и контроле.

Способами получения сведений по досудебному (внесудебному) обжалованию действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги являются:

личное обращение;

письменное обращение;

обращение по телефону;

обращение по электронной почте (при ее наличии).

5.6. Органы власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Должностное лицо | График работы для личного приема | График работы для письменного обращения | Телефон,  e-mail | Адрес |
| 1 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Админист-рация муни-ципального образования город Горя-чий Ключ | Глава муници-пального образова-ния | Понедель-ник с 9-00 до 10-30  (по предва-рительной записи) | Понедельник – четверг с 8-00 до 17-00,  Пятница и предпразднич-ные дни  с 8-00 до 16-00  перерыв на обед: с 12-00 до 12-50.  Выходные дни: суббота, воскресенье. | 8(86159) 3-51-52,  факс 3-86-16,  [gor\_kluch@mo.krasnodar.ru](mailto:gor_kluch@mo.krasnodar.ru) | 353290,  г. Горячий Ключ,  ул. Лени-на, 191,  каб. № 27 |
| Заместитель главы, курирую-щий орган, оказываю-щий муни-ципальную услугу | Четверг  с 9-00 до  10-30(по предвари-тельной записи) | Понедельник – четверг с 8-00 до 17-00,  Пятница и предпразднич-ные дни  с 8-00 до 16-00  перерыв на обед: с 12-00 до 12-50.  Выходные дни: суббота, воскресенье. |  |  |
| Начальник Управления | Четверг  с 9-00 до  10-30(по предвари-тельной записи) | Понедельник – четверг с 8-00 до 17-00,  Пятница и предпразднич-ные дни  с 8-00 до 16-00  перерыв на обед: с 12-00 до 12-50.  Выходные дни: суббота, воскресенье. |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | МКУ «МФЦ» | Операторы МКУ «МФЦ» | Понедель-ник – пятни-ца с 8-00 до 20-00,  Суббота:  с 9-00  до 20-00  Без перерывов на обед  Выходной день - воскресенье | Понедельник – пятница с 8-00 до 20-00,  Суббота с 9-00 до 20-00  Без перерывов на обед  Выходной день - воскресенье | 8(86159) 4-40-62,  mfcgk@rambler.ru | 353290,  г. Горячий Ключ,  ул. Лени-на, 156 |

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муни-ципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого реше­ния, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и, по желанию заяви-теля, 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 соответствующие уполномо­ченные органы.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу в судебном порядке.