**V. 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 (вне-судебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осу-ществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, обратившийся для получения муниципальной услуги в случае неудовлетворенности ее качеством либо результатом, имеет право на до-судебное (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 предостав-ления муниципальной услуги, в том числе при обращении заявителя с жало-бой 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 Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должност-но­го 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 кото-рому должен быть направлен ответ;

поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ра-нее 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 обра-щения 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 недопус-тимости злоупотребления своим правом);

если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обра-щение, 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 со-общается о возможности дать ответ по существу поставленного в нём вопро-са 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) об-жало­вания является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носи­теле либо в электронной форме, в орган, непосредственно предостав-ляющий 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) ор-гана, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служа-щего;

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Ин-тер­нет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную ус-лугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо реги-онального 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, непо-средствен­но 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 урегу-лиро­ванных 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 посе-тителей (предвари­тельная запись по телефону, прием в день обращения, жи-вая очередь и т. п.);

о сроке оказания рассмотрения жалобы;

о дате, месте и времени рассмотрения жалобы;

о ходе (стадии) рассмотрения жалобы, принятых промежуточных ре-шениях (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) об-жалованию 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 направ-лена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Орган власти | Должност-ное лицо | График работы для личного приема | График работы для письменного обращения | Телефон,  e-mail | Адрес |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Администрация муниципально-го образования город Горячий Ключ | Глава муници-пально-го обра-зования | Понедельник  с 9-00  до 10-30  (по предвари-тельной запи-си) | Понедельник – четверг  с 8-00 до 17-00,  Пятница и пред -праздничные 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 |
| Замес-титель главы, кури-рующий орган, оказы-вающий муници-паль-ную услугу | Четверг  с 9-00  до 10-30  (по предвари-тельной запи-си) | Понедельник – четверг  с 8-00 до 17-00,  Пятница и пред-праздничные дни  с 8-00 до 16-00,  перерыв на обед:  с 12-00 до 12-50.  Выходные дни: суббота, воскресенье. |  |  |
| Началь-ник Управ-ления | Четверг  с 9-00  до 10-30  (по предвари-тельной запи-си) | Понедельник – четверг с 8-00 до 17-00, Пятница и предпраздничные 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» | Опера-торы МКУ «МФЦ» | Понедельник – пятница:  с 8-00  до 20-00,  Суббота:  с 9-00  до 20-00  Без перерывов на обед | Понедельник – пятница:  с 8-00 до 20-00,  Суббота:  с 9-00 до 20-00  Без перерывов на обед | 8(86159) 4-40-62,  [mfcgk@rambler.ru](mailto:mfcgk@rambler.ru) | 353290,  г. Горя-чий Ключ,  ул. Лени-на, 156 |

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полно-мочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муни-ципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муници-пальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допу-щенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения уста-новленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования примени-тельно 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 Феде-рации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по резуль-татам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о ре-зультатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жа-лобы признаков состава административного правонарушения или преступ-ления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жа-лоб, неза­медлительно направляет имеющиеся материалы в соответствующие уполномо­ченные органы.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предостав-ления услуги, действия (бездействие) должностных лиц органа, предостав-ляющего муниципальную услугу в судебном порядке.