**Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Организации и ее специалистов при предоставлении муниципальной услуги**

1. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Организации и (или) их специалистов и руководителей, принятые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги (далее — жалоба):

в Организацию (в случае подачи жалобы в отношении специалистов, оказывающих муниципальной услугу);

учредителю Организации (в случае подачи жалобы в отношении руководителя Организации).

1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
2. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
3. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
4. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
6. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Красноярского края и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Красноярского края;
7. требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Красноярского края;
8. отказ Организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
9. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
10. приостановление предоставления 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 Красноярского края;
11. 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.
12. Предметом жалобы являются действия (бездействие) Организации и принятые (осуществляемые) ею решения в ходе предоставления муниципальной услуги.
13. Жалоба на действия (бездействие) сотрудников и принятые (осуществляемые) Организацией решения в ходе предоставления муниципальной услуги рассматриваются:

организацией (в случае подачи жалобы в отношении специалистов Организации);

учредителем Организации (в случае подачи жалобы в отношении руководителей Организации).

1. Жалоба должна содержать:
	1. наименование Организации, предоставляющей муниципальную услугу, фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
	2. фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
	3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации либо специалиста;
	4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты или посредством официального сайта:

Организации (в случае подачи жалобы в отношении специалистов Организации); учредителя Организации (в случае подачи жалобы в отношении руководителей

Организации, оказывающих муниципальной услугу).

1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:
	1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
	2. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.
2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

Организацией в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги);

учредителем Организации (в случае подачи жалобы в отношении руководителя Организации).

1. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. В форме электронного документа жалоба может быть подана заявителем по адресу электронной почты Организации, учредителя Организации или посредством официального сайта Организации, учредителя Организации.
3. При подаче жалобы в форме электронного документа документы, указанные в пункте 7 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.
4. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.
5. В случае обжалования отказа Организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
6. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.
7. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ Организацией, учредителем Организации принимается одно из следующих решений:
	1. жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;
	2. в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме распорядительного акта Организации, учредителя Организации.

1. Организация, учредитель Организации отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
	1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
	2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
	3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
	4. обжалование правомерных действий Организации.
2. Организация, учредитель Организации вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
	1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста Организации, а также членов его семьи;
	2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.
3. Не позднее 1 дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 15 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
4. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15 Административного регламента, дается информация о действиях Организации, их специалистов и руководителей в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.
5. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 15 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.
6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
	1. наименование Организации, учредителя Организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) специалиста, принявшего решение по жалобе;
	2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте Организации, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;
	3. фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
	4. основания для принятия решения по жалобе;
	5. принятое по жалобе решение;
	6. в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
	7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы специалистом.
9. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.
10. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.
11. Заявитель вправе обратиться в Организацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
12. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется на официальных сайтах Организации.