**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**, **а также их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра при предоставлении муниципальной услуги**

 1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, должностных лиц Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, муниципальных служащих Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, многофункционального центра (далее – МФЦ), а также работника МФЦ при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

 2. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования регулируется:

 - Федеральным законом от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 - постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

 - Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг на территории г. Зеленогорска, утвержденным решением Совета депутатов ЗАТО г. Зеленогорска от 25.04.2013 № 37-220р (далее – Положение).

 3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска для предоставления муниципальной услуги;

 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорск для предоставления муниципальной услуги;

 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

 6) требование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

 7) отказ Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорска, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

 9) 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, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

 10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

 4. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

 - в Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, руководителя структурного подразделения Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, муниципального служащего Администрации ЗАТО г. Зеленогорск;

 - к руководителю многофункционального центра – на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра;

 - к учредителю многофункционального центра – на решение и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра.

 5. Досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) должностное лицо МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном статьей 16 Федерального закона от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 6. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, муниципальных служащих Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Администрации ЗАТО г. Зеленогорск в сети Интернет, порталов предоставления государственных услуг, а также может быть подана при личном приеме заявителя (представителя).

7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, муниципальных служащих Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, устанавливаются Положением.

8. 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) 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) Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорск или муниципальных служащих Администрации ЗАТО г. Зеленогорск;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации ЗАТО г. Зеленогорск, должностного лица Администрации ЗАТО г. Зеленогорск или муниципальных служащих Администрации ЗАТО г. Зеленогорск. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

9. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Зеленогорск, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации ЗАТО г. Зеленогорск 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.

10. По результатам рассмотрения жалобы Администрация ЗАТО г. Зеленогорск принимает 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, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами г. Зеленогорска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.