

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление**

58. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

59. Жалоба на решения, действия (бездействие) Комитета и должностных лиц, муниципальных служащих подается для рассмотрения в Администрацию города Нягани, Комитет в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, или в электронном виде посредством Единого и Регионального порталов, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием сети «Интернет».

В случае если обжалуются решения руководителя Комитета, жалоба направляется в адрес Главы города Нягани.

Жалоба на решения, действия (бездействие) Организации либо его руководителя подается для рассмотрения в Администрацию города Нягани в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством Единого и Регионального порталов, системы досудебного обжалования с использованием сети «Интернет».

Жалоба на решения, действия (бездействие) работников Организации подается для рассмотрения его руководителю в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, в электронном виде посредством официального сайта образовательной организации, Единого и Регионального порталов, системы досудебного обжалования с использованием сети «Интернет».

60. Прием жалоб в письменной форме осуществляют Администрация города Нягани, Комитет, Организации в местах предоставления муниципальной услуги (где заявитель подавал заявление о получении муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги), а Администрация города Нягани – по месту ее нахождения.

61. Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

62. Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальной услуги Комитетом, Организации, а также с графиком работы Администрации города Нягани.

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

64. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 61 настоящего 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.

65. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию города Нягани, Комитет, либо в Организацию, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение в соответствии с требованиями пункта 59 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном органе.

66. В Администрации города Нягани, Комитете, Организации определяются уполномоченные на

рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 65 настоящего Административного регламента.

67. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

68. Администрация города Нягани, Комитет обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально, не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным кварталом, в комитет экономического развития Администрации города Нягани отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

69. Организация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации либо её работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на его официальном сайте, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации либо её работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в комитет экономического развития Администрации города Нягани с отчетом об исполнении муниципального задания информации о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

70. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Комитета, его должностного лица либо Организации и его работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

71. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ Комитет, Администрация города Нягани либо Организация принимают решение об ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, Администрацией города Нягани либо Организацией, 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.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

72. При удовлетворении жалобы Комитет, Администрация города Нягани либо Организации принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги.

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

74. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование лица, рассмотревшего жалобу (Комитет, Администрация города Нягани, Организации), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, руководителе либо работнике Организации, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата предоставления муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

75. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Комитета, Администрации города Нягани либо руководителем Организации.

76. Комитет, Администрация города Нягани либо Организация отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) не подтверждение фактов, доводов, изложенных в жалобе.

77. Комитет, Администрация города Нягани либо руководитель Организации оставляют жалобу без разрешения в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.