

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий  
(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,  
а также должностных лиц, муниципальных служащих

1. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия администрации Киселевского городского округа, муниципальных служащих ОАиГ, специалистов МФЦ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке.

2. Жалоба подается в администрацию Киселевского городского округа в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ подается в МФЦ либо в администрацию Киселевского городского округа.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации Киселевского городского округа, должностного лица администрации Киселевского городского округа либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

4. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги, указанном в п. 1.4 Регламента.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем

посредством:

- а) официального сайта администрации Киселевского городского округа;
- б) Портала.

7. При подаче жалобы в электронном виде доверенность, указанная в п. 5.4 настоящего Регламента, может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

(в ред. [Постановления](#) администрации Киселевского городского округа от 20.02.2015 N 28-н)

8. Жалоба рассматривается администрацией Киселевского городского округа.

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в администрацию Киселевского городского округа и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации Киселевского городского округа.

10. В случае поступления жалобы в МФЦ лицо, получившее жалобу, обеспечивает ее передачу в администрацию Киселевского городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Киселевского городского округа (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается администрацией Киселевского городского округа.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города.

5.11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требования представления заявителем документов, не предусмотренных муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- г) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- д) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными нормативными правовыми актами;
- е) требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными нормативными

правовыми актами;

ж) отказа администрации Киселевского городского округа, должностного лица администрации Киселевского городского округа, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12. Жалоба, поступившая в администрацию Киселевского городского округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией Киселевского городского округа.

В случае обжалования отказа администрации Киселевского городского округа, должностного лица 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.

13. По результатам рассмотрения жалобы администрация Киселевского городского округа принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию заявителя в электронном виде.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации Киселевского городского округа, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации Киселевского городского округа.

17. Администрация Киселевского городского округа отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) если жалоба признана необоснованной.

18. Администрация Киселевского городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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