**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем**

**решений и действий (бездействия) Администрации города, «МФЦ»,**

**должностных лиц, а также муниципальных служащих Отдела,**

**работников «МФЦ» при предоставлении муниципальной услуги**

(в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ № 210))

Предмет жалобы

1. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела главного архитектора Администрации города (далее – Отдел)и (или) его должностных лиц, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – «МФЦ») и работников «МФЦ» при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) «МФЦ», работника «МФЦ» возможно в случае, если на «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](../../../run/Elena/Desktop/Архитект%20позже/l) ФЗ № 210);

3) требования от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и настоящим Регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и настоящим Регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области и настоящим Регламентом (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) «МФЦ», работника «МФЦ» возможно в случае, если на «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](../../../run/Elena/Desktop/Архитект%20позже/l) ФЗ № 210;

6) требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Регламентом;

7) отказ Отдела (должностного лица), предоставляющего муниципальную услугу, «МФЦ», работника «МФЦ» (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) «МФЦ», работника «МФЦ» возможно в случае, если на «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](../../../run/Elena/Desktop/Архитект%20позже/l) ФЗ № 210) в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) «МФЦ», работника «МФЦ» возможно в случае, если на «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](../../../run/Elena/Desktop/Архитект%20позже/l) ФЗ № 210).

10) 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](https://internet.garant.ru/" \l "/document/12177515/entry/7014) ФЗ № 210. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) «МФЦ», работника «МФЦ» возможно в случае, если на «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/" \l "/document/12177515/entry/160013) ФЗ № 210.

Лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб

3. Уполномоченным по рассмотрению жалоб на решение и (или) действие (бездействие) специалиста Отдела является главный архитектор города.

4. Уполномоченным по рассмотрению жалоб на решение и (или) действие (бездействие) Отдела и (или) главного архитектора города является Глава Администрации города.

5. Уполномоченным по рассмотрению жалоб на решение и (или) действие (бездействие) работника «МФЦ» является директор «МФЦ».

6. Уполномоченным по рассмотрению жалоб на решение и (или) действие (бездействие) «МФЦ» является Глава Администрации города, также жалоба может быть рассмотрена государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

7. Жалоба подается в письменном виде на бумажном носителе, в электронной форме главному архитектору города, директору «МФЦ», Главе Администрации города (также жалоба может быть подана директору государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»).

Жалоба на решения, принятые главным архитектором города в ходе предоставления муниципальной услуги, подается на имя Главы Администрации города; директором «МФЦ» – на имя Главы Администрации города (также жалоба может быть подана директору государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»).

8. Жалоба на решения и действия (бездействие), принятые Отделом (специалистом Отдела), может быть направлена по почте, через «МФЦ», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», сайта города, Портала (ГИСОГД РО), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

9. Жалоба на решения и действия (бездействие), принятые «МФЦ» (работником «МФЦ»), может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта «МФЦ», Портала (ГИСОГД РО), а также может быть принята при личном приеме заявителя (порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) «МФЦ», его работников устанавливается Правительством Российской Федерации).

10. Жалоба при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, мероприятий, включенных в мероприятия при реализации проекта по строительству объекта капитального строительства, предусмотренных статьей 5.2 Градостроительного кодекса Российской Федерации (далее – мероприятия при реализации проекта по строительству), может быть подана такими лицами, в том числе в случае предъявления к таким лицам требований осуществить мероприятие, не включенное в мероприятия при реализации проекта по строительству, в порядке, установленном статьей 11.2 ФЗ № 210, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

11. Жалоба должна содержать:

наименование Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, либо наименование «МФЦ», работника «МФЦ»;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо «МФЦ», работника «МФЦ»;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо «МФЦ», работника «МФЦ (заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии).

Сроки рассмотрения жалобы

12.Жалоба подлежит рассмотрению:

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации;

в случае обжалования отказа Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо «МФЦ» или работника «МФЦ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований

для приостановления рассмотрения жалобы

13. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено*.*

Результат рассмотрения жалобы

14. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения либо 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, Ростовской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Порядок информирования заявителя

о результатах рассмотрения жалобы

15.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 14, заявителю в письменной форме, а по желанию заявителя в электронной форме – направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок обжалования решения по жалобе

17.Заявитель имеет право обжаловать принятое решение по жалобе в соответствии с главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

18. В случае необходимости заявитель, обратившийся с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, а также муниципальных служащих, работников «МФЦ», имеет право на получение копий документов и материалов, касающихся существа его жалобы, подтверждающих правоту и достоверность фактов, изложенных в его жалобе и необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

19. Отдел («МФЦ») обязан предоставить копии материалов и документов в письменной форме в течение пяти рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Копии документов заверяются подписью уполномоченного должностного лица и печатью.

Способы информирования заявителей

о порядке подачи и рассмотрения жалобы

20.Информирование о порядке подачи и рассмотрения жалобы доводится до заявителя посредством:

официального сайта Администрации города Новошахтинска в сети Интернет;

официального сайта «МФЦ»;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

консультирования заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.