**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) органа местного самоуправления муниципального района «Красненский район», предоставляющего государственную услугу «Организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»,**

 **МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) отдела социальной защиты населения и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц отдела социальной защиты при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативно-правовыми актами области и Российской Федерации;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативно-правовыми актами области и Российской Федерации;

- отказ заявителю в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативно-правовыми актами области и Российской Федерации;

- требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, которая не предусмотрена нормативно-правовыми актами области и Российской Федерации;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Предмет жалобы**

Заявитель вправе обжаловать решения, действия и (или) бездействие должностных лиц отдела социальной защиты населения – начальнику отдела социальной защиты населения, начальнику Управления, начальнику департамента здравоохранения и социальной защиты населения Белгородской области.

Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц отдела социальной защиты населения при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Регламента.

**Органы государственной власти, местного самоуправления и уполномоченные**

**на рассмотрение жалобы должностные лица,**

**которым может быть направлена жалоба**

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) должностного лица отдела социальной защиты населения, подается непосредственно начальнику отдела социальной защиты населения.

 Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) начальника отдела социальной защиты населения, подается в Управление.

Жалоба на неправомерные решения и (или) действия (бездействие) начальника Управления подается в Правительство Белгородской области.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и (или) действиях (бездействии) сотрудников МФЦ, рассматривается отделом социальной защиты населения, заключившим с МФЦ соглашение о взаимодействии.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

- непосредственно в отдел социальной защиты населения, Управление, либо в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Белгородской области;

- почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) отдела социальной защиты населения, Управления;

- в ходе личного приема начальника отдела социальной защиты населения, Управления. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Жалоба должна содержать:

- наименование отдела социальной защиты населения, Управления, МФЦ, информацию о должностных лица отдела социальной защиты населения, Управления, МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 (или) действиях (бездействии) должностных лиц отдела социальной защиты населения, Управления, МФЦ;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) должностных лиц отдела социальной защиты населения, Управления, МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя представляется доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Поступившая жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в журнале учета обращений граждан об обжаловании решения и (или) действия (бездействие) отдела социальной защиты населения, Управления (далее - Журнал учета обращений граждан).

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием:

- официального сайта отдела социальной защиты населения, Управления;

- ЕПГУ (при наличии технической возможности);

- РПГУ (при наличии технической возможности);

- электронной почты отдела социальной защиты населения, Управления.

При подаче жалобы в электронном виде документы, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты отдела социальной защиты населения, Управления определяется отделом социальной защиты населения, Управлением.

Жалоба может быть подана заявителем в МФЦ. МФЦ обеспечивает ее передачу в отдел социальной защиты населения, заключивший с МФЦ соглашение о взаимодействии, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги, поданная в МФЦ, рассматривается отделом социальной защиты населения, заключившим с МФЦ соглашение о взаимодействии.

 При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в отделе социальной защиты населения.

Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) начальника отдела социальной защиты населения рассматриваются начальником Управления, в соответствии с порядком, установленным Управлением, который обеспечивает:

- прием и рассмотрение жалоб;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган. Жалобы на решения, действия, бездействие начальника Управления рассматриваются Правительством Белгородской области.

Отдел социальной защиты населения, Управление обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) должностных лиц отдела социальной защиты населения, Управления посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, в МФЦ, на официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ (при наличии технической возможности);

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) должностных лиц отдела социальной защиты населения, Управления по телефону, по электронной почте, на личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии с МФЦ в части осуществления специалистами МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Отдел социальной защиты населения, Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

- наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Отдел социальной защиты населения, Управление вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

**Сроки рассмотрения жалобы**

 Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены отделом социальной защиты населения, Управлением.

В случае обжалования отказа должностных лиц отдела социальной защиты населения, Управления в приеме документов у заявителя, 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.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалоб законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

**Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» отдел социальной защиты населения, Управление принимает решение об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы отдел социальной защиты населения, Управление принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

**Порядок информирования заявителя**

**о результатах рассмотрения жалобы**

В ответе о результатах рассмотрения жалобы указывается:

- наименование отдела социальной защиты населения или Управления, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

- номер и дату принятого решения, сведения о должностном лице, решение и (или) действия (бездействие) которого обжалуется;

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается начальником отдела социальной защиты населения, Управления.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

Решение по жалобе может быть обжаловано у вышестоящего должностного лица, либо в судебном порядке.

**Право заявителя на получение информации и документов,**

**необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель имеет право на получение полной информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей**

**о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы производится посредством размещения данной информации на официальных сайтах и информационных стендах отдела социальной защиты населения, Управления.