

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**«ИОССЕР»**

**«ЙОССЕР»**

**СИКТ ОВМОДЧОМИНСА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ШУ**ö**М**

от 10 апреля 2013 года № 22

пст. Иоссер Республика Коми

**Об утверждении Положения об особенностях**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и**

**действия (бездействие) администрации сельского**

**поселения «Иоссер», должностных лиц и**

**муниципальных служащих администрации**

**сельского поселения «Иоссер»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», Постановлением Правительства Республики Коми от 25.12.2012. № 592 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми», в целях повышения качества предоставляемых администрацией сельского поселения «Иоссер» муниципальных услуг, -

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

**1.** Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Иоссер», должностных лиц и муниципальных служащих администрации сельского поселения «Иоссер» (далее – Положение) согласно Приложению к настоящему постановлению.

**2.** Специалисту администрации муниципального образования сельского поселения «Иоссер» обеспечить размещение утверждённого Положения на сайте администрации муниципального образования муниципального района «Княжпогостский» ([www.emva11.ru](http://www.emva11.ru)).

**3.** Контроль исполнения данного постановления возложить на специалиста администрации сельского поселения «Иоссер» Долинскую Т.В.

**4.** Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава сельского поселения «Иоссер» Е.В. Гусак

ПРИЛОЖЕНИЕ

Утверждено

постановлением администрации

сельского поселения «Иоссер»

от 10 апреля 2013 года № 22

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ**

**НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ИОССЕР», ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АДМИНИСТРАЦИИ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ИОССЕР»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования сельского поселения «Иоссер», её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалоба).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон), с учётом особенностей, установленных настоящим Положением.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении, применяются в том же значении, в котором они используются в Федеральном законе.

1.3. Установленные настоящим Положением особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации прав, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также не применяются в случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений администрации муниципального образования сельского поселения «Иоссер», её должностных лиц и муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

1. ПОРЯДОК И ОСОБЕННОСТИ ПОДАЧИ ЖАЛОБ

2.1. Подача жалоб в администрацию сельского поселения «Иоссер», предоставляющую муниципальные услуги (далее – администрация поселения), осуществляется бесплатно.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) органов местного самоуправления сельского поселения «Иоссер» для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приёме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) органов местного самоуправления сельского поселения «Иоссер» для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) органов местного самоуправления сельского поселения «Иоссер»;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) органов местного самоуправления сельского поселения «Иоссер»;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.3. В администрации поселения определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с п.п. 3.1., 3.3. настоящего Положения.

2.4. Заявитель обращается в администрацию поселения с жалобой (или заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приёме заявителя, посредством почтовой связи, в форме электронных документов, заверенных в установленном порядке электронной цифровой подписью заявителя, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу администрации поселения, его должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации поселения, её должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации поселения, её должностного лица либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены оригиналы документов (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.5. В случае если жалоба подаётся 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, представляется:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.6. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе, посредством почтовой связи, в форме электронных документов, заверенных в установленном порядке электронной цифровой подписью заявителя, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг, подлежит регистрации специалистом администрации поселения в журнале учёта жалоб на решения и действия (бездействие) администрации поселения, её должностных лиц и муниципальных служащих (далее – Журнал) в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом администрации поселения.

Администрацией поселения выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени её приёма, перечня представленных документов непосредственно при личном приёме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени её приёма, перечня представленных документов, направленных через информационно-телекоммуникационные сети общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», включая единый портал государственных и муниципальных услуг, направляется заявителю по почте в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени её приёма, перечня представленных документов, направленных через отделения почтовой связи, направляется заявителю по почте в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

2.7. Жалоба, поступившая в администрацию поселения подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня её поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации.

В случае обжалования отказа администрации поселения, её должностного лица в приёме документов у заявителя или 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 её регистрации.

2.8. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться в администрацию поселения с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы в соответствии с п. 2.4. настоящего Положения.

Заявление о прекращении рассмотрения жалобы регистрируется и рассматривается администрацией поселения в сроки, указанные в п. 2.6. и в абз. 1 п. 2.7. настоящего Положения. В этом случае администрация поселения прекращает рассмотрение жалобы, за исключением случаев, предусмотренных 3.7. настоящего Положения.

3. ПОРЯДОК И ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ

3.1. Жалоба рассматривается администрацией поселения, предоставляющей муниципальные услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации поселения, её должностных лиц, муниципальных служащих.

3.2. Жалобы рассматриваются комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации поселения, её должностных лиц и муниципальных служащих, создаваемой в соответствии с правовыми актами администрации поселения (далее – Комиссия) под председательством руководителя администрации поселения.

Состав Комиссии утверждается правовым актом администрации поселения.

Информация о составе и порядке работы Комиссии размещается на официальном сайте администрации поселения в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3. В случае если жалоба (или заявление о прекращении рассмотрения жалобы) подана заявителем в администрацию поселения, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями п. 3.1. настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации должностное лицо администрации поселения направляет жалобу в орган, уполномоченный на её рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с ч. 7 ст. 11.2 Федерального закона Комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

3.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме не позднее рабочего дня, следующего за днём принятия решения.

3.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице органа, предоставляющего муниципальную услугу, решение или действия (бездействие) которого 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 муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом администрации поселения в органы прокуратуры.

3.8. Администрация поселения обеспечивает:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации поселения, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц и муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на её официальном сайте, на «Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми»;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации поселения, предоставляющей муниципальные услуги, её должностных лиц и муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

3.9. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3.10. Основаниями для оставления жалобы без ответа являются:

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 и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.