|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **«Шойнаты »****сиктовмöдчöминса****администрация**  |  | **Администрация** **сельского поселения** **«Сторожевск»** |
|  ШУÖМ |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  |
|  от 25 декабря 2013 года |  **№ 84**  |
|  |  |
| (Республика Коми, Корткеросский район, с. Сторожевск)  |

**Об утверждении Положения об особенностях**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Республики Коми от 25 декабря 2012 г. № 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 предоставления муниципальных услуг

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить [Положение](#Par32) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее - Положение) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

**Глава сельского поселения Т.П.Потапова**

Приложение

к постановлению администрации

 сельского поселения «Сторожевск»

от 25 декабря 2013 г. № 84

**Положение**

**об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих**

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 сельского поселения «Сторожевск», ее 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 учетом 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 случаях обжалования муниципальных правовых актов и иных решений администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих, в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок и особенности подачи жалоб

2.1. Подача жалоб в администрацию сельского поселения «Сторожевск» (далее - администрация), предоставляющей муниципальные услуги, 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) муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения «Сторожевск»;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения «Сторожевск» 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) муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения «Сторожевск»;

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

ж) отказ администрации и ее должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.3. Заявитель обращается в администрацию с жалобой (или заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы) в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме 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, несет ответственность за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе, в соответствии с законодательством.

2.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего администрации сельского поселения «Сторожевск» (далее – муниципальный служащий), решения и действия (бездействие) которого 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, ее должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации, ее 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 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, 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 в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее - Журнал) в течение одного рабочего дня со дня поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется специалистом администрации, ответственным за прием и регистрацию документов (далее-специалист администрации).

Заявителю выдается расписка в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, 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 ее приема, 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, подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации, ее должностного лица в приеме 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 ее регистрации.

2.8. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться в администрацию с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы в соответствии с [пунктом 2.4](#Par60) настоящего Положения.

Заявление о прекращении рассмотрения жалобы регистрируется специалистом администрации и рассматривается в сроки, указанные в [пункте 2.6](#Par72) и в [абзаце первом пункта 2.7](#Par77) настоящего Положения. В этом случае администрация прекращает рассмотрение жалобы, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 3.4](#Par90) настоящего Положения.

3. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба на решения и действия (бездействия) администрации, ее должностных лиц и муниципальных служащих рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения «Сторожевск», ее должностных лиц и муниципальных служащих (далее - Комиссия) под председательством главы сельского поселения «Сторожевск».

Состав Комиссии утверждается постановлением администрации.

3.2. Информация о составе и порядке работы Комиссии размещается на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 5 рабочих дней после их утверждения.

3.3. В случае, если в компетенцию администрации не входит принятие решения по жалобе (о прекращении рассмотрения жалобы), жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в орган, уполномоченный на ее рассмотрение. Заявитель информируется в письменной форме о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3.4. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона Комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Указанное решение оформляется распоряжением администрации.

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 днем принятия решения.

3.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице администрации, 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 в прокуратуру Корткеросского района.

3.8. Администрация обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

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

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.