

**«КНЯЖПОГОСТ»**

**МУНИЦИПАЛЬНŐЙ РАЙОНСА АДМИНИСТРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

# МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**«КНЯЖПОГОСТСКИЙ»**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 5 февраля 2013 г. № 59

Об утверждении Положения об особенностях

подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) администрации и

сотрудников администрации муниципального

района «Княжпогостский» при предоставлении

муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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» и в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг предоставляемых администрацией муниципального района «Княжпогостский»:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации и сотрудников администрации муниципального района «Княжпогостский» при предоставлении муниципальных услуг (далее - Положение) согласно приложению к данному постановлению.

2. Рекомендовать руководителям администраций городских поселений, главам сельских поселений Княжпогостского района в срок до 15 февраля 2013 года принять аналогичные правовые акты с предоставлением копий в управление делами администрации муниципального района «Княжпогостский».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления делами Трясову Е.Н.

Руководитель администрации В.А. Попов

Приложение к постановлению администрации

муниципального района «Княжпогостский»

от 5 февраля 2013 г. № 59

ПОЛОЖЕНИЕ

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации и сотрудников администрации муниципального района «Княжпогостский» при предоставлении муниципальных услуг

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 и сотрудников администрации муниципального района «Княжпогостский» 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 случае обжалования нормативных правовых актов и иных решений администрации и сотрудников администрации муниципального района «Княжпогостский» по делам об административных правонарушениях, иных решений и действий (бездействия) администрации муниципального района и сотрудников администрации муниципального района «Княжпогостский», в отношении которых предусмотрен специальный порядок обжалования.

2. Порядок и особенности подачи жалоб

2.1. Подача жалоб в администрацию муниципального района «Княжпогостский», предоставляющую муниципальные услуги (далее – администрация) 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) администрации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) администрации 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) администрации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми и (или) администрации;

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

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

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

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктами 3.1](file:///C%3A%5CUsers%5CALIEVA~1.000%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5CRar%24DI14.648%5C%D0%A3%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%A6%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BC%D0%B0.doc#Par84), [3.3](file:///C%3A%5CUsers%5CALIEVA~1.000%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5CRar%24DI14.648%5C%D0%A3%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%A6%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BC%D0%B0.doc#Par90) настоящего Положения.

2.4. 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.

Жалоба должна содержать:

а) наименование администрации, отраслевого (функционального) органа, структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника администрации (далее – сотрудник администрации) 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, сотрудника администрации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации, сотрудника администрации.

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. Регистрация жалобы, 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, производится специалистами управления делами с вводом информации о ней в электронную базу данных. На зарегистрированной жалобе в нижней правой части листа основного документа ставится регистрационный штамп установленного образца. При регистрации поступившей жалобы в электронную базу данных вводятся следующие реквизиты: вид документа, его исходящий номер и дата, корреспондент, краткое содержание документа, резолюция руководителя, исполнитель, которому направляется документ.

Зарегистрированные жалобы с резолюциями руководителя администрации или заместителей руководителя администрации передаются исполнителям.

В случае если жалоба подана на сотрудника подведомственного администрации учреждения, участвующего в предоставлении муниципальных услуг, жалоба передаётся на рассмотрение руководителю отраслевого (функционального) органа администрации.

2.7. Жалоба, поступившая в администрацию рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа сотрудника администрации 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. Заявление о прекращении рассмотрения жалобы регистрируется и рассматривается администрацией в сроки, указанные в пункте 2.7. настоящего Положения. В этом случае администрация прекращает рассмотрение жалобы, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 3.](file:///C%3A%5CUsers%5CALIEVA~1.000%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5CRar%24DI14.648%5C%D0%A3%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%A6%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BC%D0%B0.doc#Par90)2 настоящего Положения.

3. Порядок и особенности рассмотрения жалоб

3.1. Жалоба рассматривается уполномоченными на её рассмотрение должностными лицами администрации.

3.2. В случае если рассмотрение поступившей жалобы (или заявление о прекращении рассмотрения жалобы) и принятие решения по ней не входит в компетенцию администрации, исполнитель, которому уполномоченным была направлена жалоба для рассмотрения, в соответствии с требованиями [пункта 3.1](file:///C%3A%5CUsers%5CALIEVA~1.000%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5CRar%24DI14.648%5C%D0%A3%D1%81%D1%82%D1%8C-%D0%A6%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BC%D0%B0.doc#Par84) настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган, уполномоченный на ее 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.

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

3.4. 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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы печатается на бланке для писем администрации, и подписывается заместителем руководителя администрации по курируемому направлению деятельности.

3.5. 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 сотруднике 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.

3.6. 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 секретарём комиссии в органы прокуратуры, за подписью заместителя руководителя администрации рассматривающего жалобу.

3.7. Управление делами администрации обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, сотрудников администрации посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте администрации.

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

3.8. 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.

3.9. 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.