**Российская Федерация**

**Камчатский край Тигильский район село Ковран Администрация муниципального образования сельское поселение «село Ковран»** 688621 Камчатский край, Тигильский район, село Ковран ул. 50 лет Октября, д. 20 тел.-факс 28-0-17

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« 01 » апреля 2013 г. № 11

Об утверждении Положения об особенно­стях подачи и рассмотрения жалоб на ре­шения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных слу­жащих, предо­ставляющих муниципальные услуги

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»

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Положение), согласно приложению.

2. Органам администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющим муниципальные услуги:

1. в срок до 15 апреля 2013 года обеспечить принятие правовых актов, определяющих должностное лицо (должностных лиц) органа администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющего муниципальную услугу, наделенное (наделенных) полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, и внести соответству­ющие изменения в должностные инструкции таких должностных лиц и муниципальных служащих;
2. в срок до 1 мая 2013 года привести в соответствие с Положением ад­министративные регламенты предоставления муниципальных услуг.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
4. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней со дня его официального обнародования.
5. Датой официального обнародования считать 1 апреля 2013 года

Глава администрации

муниципального образования

сельское поселение «село Ковран» В.И. Бей

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

сельское поселение «село Ковран»

от 1 апреля 2013 года № 11

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования

сельское поселение «село Ковран», предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выра­зившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющих муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги), и их должностных лиц, муниципальных служащих, предостав­ляющих муниципальные услуги (далее – муниципальные служащие), при предо­ставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).
2. Подача и рассмотрение жалоб осуществляются в порядке, предусмот­ренном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особен­ностей, установленных настоящим Положением.
3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жа­лоб - должностное лицо органа, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченное в соответствии с должностной инструкцией рассматривать поступившие жалобы заявителей.
4. Должностное лицо органа, предоставляющего муниципальные услуги, уполномоченное рассматривать жалобы, обеспечивает:
5. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Положения;
6. направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в со­ответствии с частью 2.12 настоящего Положения.

1.5. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:  
1) оснащение мест приема жалоб;

1. информирование заявителей о порядке обжалования решений и дей­ствий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информа­ции на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официаль­ном сайте администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран» в сети Интернет;
2. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и дей­ствий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электрон­ной почте, при личном приеме.

2. Особенности подачи жалоб

1. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.
2. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу, заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представи­теля, или в электронном виде. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.
3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4. 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, может быть представлена:
5. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федера­ции доверенность (для физических лиц);
6. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федера­ции доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
7. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначе­нии физического лица на должность, в соответствии с которым такое физиче­ское лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предо­ставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

2.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посред­ством официального сайта администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран» в сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в части 2.4 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных доку­ментов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен зако­нодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

2.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления  
муниципальных услуг.

2.8. Жалобы на действие (бездействие) муниципальных служащих, предо­ставляющих муниципальные услуги, а также на принятые ими решения  
направляются в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и рассмат­ривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жа­лобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.9. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предостав­ляющего муниципальную услугу, жалоба подается главе администрации (в  
порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном  
настоящим Положением.

2.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию ко­торого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями  
части 2.5 настоящего Положения, в течение 1 рабочего дня со дня ее регистра­ции указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение  
орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жало­  
бы, за исключением случаев, указанных в части 3.3, пункте 2 части 3.4 настоя­щего Положения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жа­лобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3. Требования к порядку рассмотрения жалобы

3.1. Жалоба, поступившая в письменной форме в орган, предоставляющий

муниципальную услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации муниципального образования сельское поселение «село Ковран», предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленным правовым актом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.2. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным  
полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее  
регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены  
органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в ис­правлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования наруше­ния установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

3.3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жа­лобу без ответа в следующих случаях:

1. наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
2. отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, ука­занные в жалобе.

3.4. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удо­влетворении жалобы в следующих случаях:

1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в поряд­ке, установленном законодательством Российской Федерации;
3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требова­ниями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

1. удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого реше­ния, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Фе­дерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, нормативными правовыми актами сельского поселения «село Ковран», а также в иных формах;
2. отказ в удовлетворении жалобы.

3.6. Решение, предусмотренное частью 3.5 настоящего Положения, принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

1. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение ор­ган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законода­тельством Российской Федерации.
2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.
3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
4. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рас­смотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) долж­ностного лица, принявшего решение по жалобе;
5. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
6. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
7. основания для принятия решения по жалобе;
8. принятое по жалобе решение;
9. в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выяв­ленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
10. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.
11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполно­моченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предостав­ляющего муниципальные услуги.
12. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия реше­ния, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) упол­номоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законо­дательством Российской Федерации.
13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жа­лобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.