

**АДМИНИСТРАЦИЯ НАУМОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КОНЫШЕВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

|  |
| --- |
|  |

 **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 22.02.2013 г. № 6-па с.Наумовка**

**Об утверждении Положения об**

**особенностях подачи и рассмотрения**

**жалоб на решения и действия**

**(бездействие) Администрации**

**Наумовского сельсовета**

**Конышевского района Курской**

**области и ее должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

**Администрации Наумовского**

**сельсовета Конышевского района**

**Курской области.**

 В соответствии с частью 4 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Наумовском сельсовете Конышевского района Курской области Администрация Наумовского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Наумовского сельсовета Конышевского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Наумовского сельсовета Конышевского района Курской области.

1. Контроль за выполнением настоящего постановления

возложить на заместителя главы Наумовского сельсовета Остапенко Т.Н.

1. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Наумовского сельсовета В.А.Новикова

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Администрации

Наумовского сельсовета

от 22.02.2013 г. № 6 -па

Положение

Положения об особенностях подачи и рассмотрения

жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации

Наумовского сельсовета Конышевского района Курской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Наумовского

сельсовета Конышевского района Курской области.

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих (далее - жалобы).

 Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

 2.Жалоба подается в Администрацию Наумовского сельсовета , предоставляющую муниципальные услуги (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электроном виде.

 3. Жалоба должна содержать:

 а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 (бездействие) Администрации Наумовского сельсовета, предоставляющей муниципальную  услугу, её должностного лица либо муниципального служащего;

         г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

          4. 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, может быть предоставлена:

         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 приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

         5.Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

         Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

         Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

         В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющей его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

         6.В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

         а) официального сайта Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

         б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных  и муниципальных услуг(функций)" (далее - Единый портал).

         7.При подаче жалобы в электроном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Положения могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

         8.Жалоба рассматривается Администрацией Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействие) Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей  муниципальную услугу, её должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения Главы Наумовского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

         При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно Главе Наумовского сельсовета и рассматривается в соответствии  с настоящим Положением.

         9.В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию Наумовского сельсовета , в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Положения, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный Администрация Наумовского сельсовета направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган 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.

10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Правилами органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

         11.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 предоставления заявителем документов, не предусмотренных муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

         г ) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

         д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами;

         е) требование внесение заявителем при предоставлении  муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными нормативными правовыми актами;

         ж) отказ Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальную услугу, её должностного лица в исправлении  допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

         12.В Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальную услугу, определяется уполномоченные на рассмотрение  жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

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

         б) направление жалоб уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения.

         13. В случае установления в ходе или по  результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

      14.Администрация Наумовского сельсовета , предоставляющая  муниципальные услуги, обеспечивает:

         а) оснащение мест приема жалоб;

         б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Наумовского сельсовета , предоставляющей муниципальные  услуги, её должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на ее официальном сайте, на Едином портале;

         в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации Наумовского сельсовета, предоставляющей муниципальные  услуги, её должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

         15.Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган (Администрация Наумовского сельсовета), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией  Наумовского сельсовета , уполномоченной на ее рассмотрение.

         В случае обжалования отказа Администрацией  Наумовского сельсовета, предоставляющей муниципальную  услугу, её должностных лиц  в приеме документов у заявителя либо 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.

         16.По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона уполномоченная на ее рассмотрение Администрация Наумовского сельсовета принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

         При удовлетворении жалобы уполномоченная  на ее рассмотрение Администрация Наумовского сельсовета 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.

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

         18.В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа (Администрация Наумовского сельсовета) , предоставляющей муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;

         б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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.

 19.Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации Наумовского сельсовета, предоставляющего муниципальные услуги.

 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.

 20.Уполномоченная  на рассмотрение жалобы Администрация Наумовского сельсовета   отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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 законодательном Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

 21.Уполномоченная  на рассмотрение жалобы Администрация Наумовского сельсовета в праве оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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