П Р О Е К Т

Разослать: В дело – 1

Аппарат – 1

управление образования- 1

Сектор культуры – 1

Комитет по управлению имуществом – 1

Экономический отдел- 1

Социальная защита – 1

Заместителю главы по общим вопросам – 1

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2013 года № \_\_\_\_\_\_\_

п. Оссора

«Об утверждении Положения об особенностях

подачи и рассмотрения жалоб на решения

и действия (бездействие) администрации

Карагинского муниципального района,

должностных лиц и муниципальных служащих

администрации Карагинского муниципального

района предоставляющих государственные

и муниципальные услуги»

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 N 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", в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь Уставом Карагинского муниципального района

**Постановляю**:

1. Утвердить Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района предоставляющих государственные и муниципальные услуги»
2. Утвердить состав комиссии Состав Комиссии по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района предоставляющих государственные и муниципальные услуги
3. Установить, что жалобы граждан на действия руководителя муниципальных учреждений Карагинского муниципального района при предоставлении муниципальной услуги подаются в администрацию Карагинского муниципального района для рассмотрения и принятия решения.
4. Установить, что жалобы граждан на действия должностных лиц муниципальных учреждений Карагинского муниципального района при предоставлении муниципальной услуги подаются непосредственно в муниципальные учреждения Карагинского муниципального района , предоставляющих муниципальную услугу.
5. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района в сети Интернет
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Карагинского муниципального района по общим вопросам – Дрёмину Л.И.

Глава Карагинского

муниципального района: Н.П. Ридченко

Приложение № 1к Постановлению

Главы Карагинского

муниципального района

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2013 г. №\_\_\_\_

**Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района предоставляющих государственные и муниципальные услуги**

1. Настоящее Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района, предоставляющих государственные и муниципальные услуги (далее - Положение), определяет особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района (далее - администрация), должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба может быть подана физическим или юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем либо их уполномоченным представителем, обращавшимися ранее в администрацию с заявлением о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее - заявители).

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее - услуга);

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами администрации Карагинского муниципального района для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами администрации Карагинского муниципального района для предоставления услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами администрации Карагинского муниципального района;

е) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами администрации Карагинского муниципального района;

ж) отказ администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации Карагинского муниципального района в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба подается в администрацию Карагинского муниципального района, предоставляющую услугу (орган, предоставляющий услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, 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, индивидуального предпринимателя, 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 Карагинского муниципального района , предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Карагинского муниципального района , предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации Карагинского муниципального района, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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, может быть представлена:

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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией Карагинского муниципального района , предоставляющей услугу, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта администрации Карагинского муниципального района www.karadm.ru (далее - официальный сайт);

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5](file:///C:\Documents%20and%20Settings\Admin\Рабочий%20стол\жалоба%20.rtf#Par68) 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.

9. Жалоба рассматривается администрацией Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, путем принятия решения комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района , предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района , предоставляющих услугу (далее - Комиссия).

10. Жалоба, поступившая в администрацию Карагинского муниципального района, предоставляющую услугу, подлежит регистрации уполномоченным на прием и регистрацию жалоб должностным лицом администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, в день ее поступления и в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации передается Комиссии для рассмотрения и принятия решения по ней.

11. При рассмотрении жалобы Комиссия:

а) устанавливает все обстоятельства дела по досудебному (внесудебному) обжалованию;

б) оценивает доказательства в соответствии со всеми существенными обстоятельствами дела;

в) не вправе требовать от заявителя предоставления доказательств достоверности содержания официального документа;

г) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием гражданина, направившего жалобу;

д) исследует жалобу, материалы дела заявителя, сформированного в связи с запросом о предоставлении услуги, материалы проверки (в случае, если проводилась проверка доступности и качества предоставления услуги по фактам, изложенным в жалобе, письменные пояснения (объяснения) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, по фактам, изложенным в жалобе).

12. 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 председатель Комиссии незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

13. Администрация Карагинского муниципального района, предоставляющая услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района, предоставляющих услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте администрации Карагинского муниципального района;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, должностных лиц и (или) муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района, предоставляющих услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

14. Жалоба, поступившая в Комиссию, рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего администрации Карагинского муниципального района, предоставляющих услугу, 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.

15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Комиссия принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Комиссия принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется в виде письма на бланке администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, за подписью председателя Комиссии и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному в обращении, либо вручается заявителю при его личном обращении под роспись. О возможности получения письменного ответа заявитель уведомляется по телефону (при указании номера телефона в заявлении).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью председателя Комиссии, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, органа Комиссии), рассмотревшего жалобу и принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) муниципальном служащем администрации Карагинского муниципального района, предоставляющей услугу, 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 услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

18. Комиссия 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 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.

19. Комиссия вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) муниципального служащего органа, предоставляющего услугу, а также членов его семьи. Комиссия оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. Комиссия направляет уведомление заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы о невозможности рассмотреть жалобу с указанием причин;

в) если в жалобе заявителя содержится претензия, которая ранее уже рассматривалась и по которой уже принималось ранее решение и направлялся письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Комиссия принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган, предоставляющий услугу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

20. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий услугу.

21. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2 к Постановлению

Главы Карагинского

муниципального района

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_2013 г. №\_\_\_\_

**Состав Комиссии по рассмотрению жалоб на решения**

**и действия (бездействие) администрации Карагинского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих администрации Карагинского муниципального района предоставляющих государственные и муниципальные услуги**

Ридченко Н.П. – Глава Карагинского муниципального района

Председатель комиссии

Дрёмина Л.И. – заместитель Главы администрации Карагинского муниципального района по общим вопросам

заместитель председателя комиссии

Ульданова Л.В. – руководитель аппарата администрации Карагинского муниципального

района

секретарь комиссии

**Члены комиссии:**

Захаров Н.Н. - начальник отдела по управлению муниципальным имуществом и земельным отношениям Комитета по управлению имуществом и ЖКХ

Короткова С.А. – начальник самостоятельного отдела по экономическому развитию и инвестициям администрации Карагинского муниципального района

Букина Н.М. - консультант сектора по организации культуры и досуга населения администрации Карагинского муниципального района

Коновалова И.С. - начальник самостоятельного отдела социальной защиты населения администрации Карагинского муниципального района

Рубанова Т.А. - руководитель управления образования администрации Карагинского муниципального района