**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**АДМИНИСТРАЦИИ   УСТЬ-БОЛЬШЕРЕЦКОГО   МУНИЦИПАЛЬНОГО   РАЙОНА**

**КАМЧАТСКОГО    КРАЯ**

**от \_20\_\_. \_03\_. 2013 № \_\_\_\_\_\_\_\_116\_\_**

|  |
| --- |
| **Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги** |

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь 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», а также с целью улучшения качества оказываемых структурными подразделениями муниципальных услуг, Администрация Усть-Большерецкого муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги согласно приложению № 1.
2. Утвердить форму журнала регистрации жалоб согласно приложению № 2.
3. Возложить функции ведения журнала жалоб на общий отдел в составе управления делами.
4. Руководителям структурных подразделений привести существующие регламентов оказания муниципальных услуг в соответствие с настоящим постановлением.
5. Управлению делами обнародовать настоящее постановление.
6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя управления делами Утёнышеву Л.Н.

И.о. Главы Усть-Большерецкого

муниципального района                                                                                                         К.Ю. Деникеев

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к распоряжению Администрации Усть-Большерецкого муниципального района                     от \_20\_\_\_\_.\_03\_.2013 № 116 |

Положение

об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района,

  предоставляющих муниципальные  услуги

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) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района (далее – структурные подразделения), предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района (далее – муниципальные служащие),  предоставляющих муниципальные  услуги, при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

1.2.            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.

1.3.            Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, - должностное лицо Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, уполномоченное в соответствии с должностной инструкцией рассматривать поступившие жалобы заявителей.

1.4.            Должностное лицо Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, обеспечивает:

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

2)                 направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с частью 2.10. настоящего Положения.

1.5.            Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

1)                 оснащение мест приема жалоб;

2)                 информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных  услуг, на официальном сайте в сети Интернет;

3)                 консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

1. Особенности подачи жалоб.

2.1.            Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

2.2.            Жалоба подается в Администрацию Усть-Большерецкого муниципального района на имя Главы  Администрации Усть-Большерецкого муниципального района либо руководителя структурного подразделения, предоставляющего 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.

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

2.4.            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:

1)                 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2)                 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3)                 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 общим отделом в составе управления делами, где она регистрируется в отдельном журнале и направляется Главе Администрации Усть-Большерецкого муниципального района. Глава Администрации Усть-Большерецкого муниципального района ставит резолюцию для рассмотрения ее должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение таких жалоб (по подведомственности).

2.6.            В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Администрации Усть-Большерецкого муниципального района в сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 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 структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в структурном подразделении, предоставляющем муниципальную услугу.

2.9.            В случае если обжалуются решения руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается также в Главе Администрации Усть-Большерецкого муниципального района и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим положением.

2.10.        В случае если принятие решения по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, ее структурного подразделения в соответствии с требованиями пункта 2.5. настоящего Положения, то в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы, за исключением случаев, указанных в пункте 3.3., подпункте 2 пункта 3.4. настоящего Положения.

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

1. Требования к порядку рассмотрения жалобы.

3.1.            Жалоба, поступившая в письменной форме в Администрацию Усть-Большерецкого муниципального района на структурное подразделение, предоставляющее муниципальную  услугу, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги (далее – Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме, утвержденной постановлением Администрации Усть-Большерецкого муниципального района от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ (приложение № 2)

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 структурного подразделения, 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.            Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо 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.            Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо 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, а также в иных формах;

2)                 отказ в удовлетворении жалобы.

3.6.            Решение, предусмотренное пунктом 3.5. настоящего Положения, принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение должностного лица.

3.7.            При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение должностное лицо 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.

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

3.9.            В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1)                 Должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3)                 фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4)                 основания для принятия решения по жалобе;

5)                 принятое по жалобе решение;

6)                 в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7)                 сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3.10.        Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации Усть-Большерецкого муниципального района и руководителем структурного подразделения, предоставляющего муниципальные услуги.

3.11.        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 должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

3.12.        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.

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к распоряжению Администрации Усть-Большерецкого муниципального района                     от \_20\_.\_03\_\_\_\_.2013 № \_\_\_\_116 |

ЖУРНАЛ

учета жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений Администрации Усть-Большерецкого муниципального района, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих Администрации Усть-Большерецкого муниципального района  предоставляющих муниципальные  услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата регистрации | Ф.И.О. заявителя | Адрес места жительства заявителя | Краткое содержание жалобы | Кому направлено на рассмотрение (дата, Ф.И.О. исполнителя) | Срок исполнения | Ответ заявителю направлен  (дата, исходящий номер, форма отправки) | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |