Администрация

Советского сельсовета

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09 июля 2013 года № 61

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ**

**И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ СОВЕТСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, ЕЕ УЧРЕЖДЕНИЙ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация Советского сельсовета **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#Par29) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, ее учреждений и должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Положение).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района в разделе «Сельские администрации»..

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации сельсовета А.В. Телегин

Утверждено

постановлением администрации

Советского сельсовета

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

от 19.07.2013 N 61

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ**

**И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) АДМИНИСТРАЦИИ СОВЕТСКОГО СЕЛЬСОВЕТА БОЛЬШЕМУРАШКИНСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, ЕЕ УЧРЕЖДЕНИЙ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

1. Настоящее Положение определяет особенности процедуры подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, ее учреждений (далее - органы, предоставляющие муниципальные услуги) либо их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящего Положения распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2. Жалоба подается в администрацию Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены 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 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.

5. Прием жалоб осуществляется администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

Приём осуществляется:

- понедельник - среда: с 8.00 до 17.00;

-четверг – не приемный день;

- пятница: с 8.00 до 16.00;

- обеденный перерыв: с 12.00 до 14.00;

- выходные: суббота, воскресенье.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте на адрес: 606363, Нижегородская область, Большемурашкинский район, пос. Советский дом 37.

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

- электронной почты по адресу: sovet\_adm@rambler.ru

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 4](#Par43) настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

8. В случае открытия на территории района многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

9. 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, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

10. Жалобы рассматривает глава администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области и принимает решение о направлении жалобы руководителям учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, для подготовки ответа по результатам рассмотрения жалобы. Ответ подготавливается за подписью главы администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления соответствующие материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

12. Администрация Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц или муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефонам: 5-73-98, 5-73-99, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

13. Жалоба, поступившая в администрацию Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждений администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, предоставляющего муниципальную услугу, или 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме (заказным письмом, с уведомлением) или по желанию заявителя в электронной форме.

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

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждениями администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

в) основания для принятия решения по жалобе;

г) принятое по жалобе решение;

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

е) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

17. Администрация Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области 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.

18. Администрация Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района Нижегородской области вправе 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.