**Администрация сельского поселения Междуречье**

**Кольского района Мурманской области**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

От18.02.2015 г. н.п. Междуречье № 20

**О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

В соответствии с пунктом 4 статьи 11\_2 Федерального закона от 27.07.2010 № [210-ФЗ](../../../../content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", пунктом 3 постановления 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",

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Порядок).

2. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы, установленные утвержденным настоящим постановлением Порядком, не применяются.

3. Настоящее постановление подлежит обнародованию (опубликованию) и размещению на сайте сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области [www.adm-mo.ru](http://www.adm-mo.ru), в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования (опубликования).

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава сельского поселения Т.В.Яковлева

Утвержден

постановлением администрации

 сельского поселения Междуречье

Кольского района Мурманской области

№ 20 от "18" февраля 2015 г.

**Порядок**

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – Порядок) определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области (далее – администрация сельского поселения Междуречье) и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг (далее – жалобы).

Действие настоящего Порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Подача заявителем жалобы не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (совершенных) администрацией сельского поселения Междуречье, ее должностными лицами, муниципальными служащими (далее – специалисты администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги), в ходе оказания муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебное (внесудебное) обжалование не является для заявителя обязательным.

2. Предмет жалобы

2.1. Предметом жалобы могут являться действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) администрацией сельского поселения Междуречье, ее должностными лицами, специалистами администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами администрации сельского поселения Междуречье для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме от заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами администрации сельского поселения Междуречье для предоставления муниципальной услуги;

5) 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 Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами администрации сельского поселения Междуречье;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения Междуречье;

7) отказ администрации сельского поселения Междуречье, должностных лиц администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Органы местного самоуправления сельского поселения Междуречье

и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

3.1. Жалоба рассматривается администрацией сельского поселения Междуречье, предоставляющей муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения Междуречье, предоставляющей муниципальную услугу, ее должностного лица либо специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. В случае если обжалуются действия (бездействие) специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, жалоба подается заместителю главы администрации сельского поселения Междуречье (а при его отсутствии – Главе сельского поселения Междуречье).

3.3. В случае если обжалуются решения и (или) действия (бездействие), принятые (совершенные) заместителем главы администрации сельского поселения Междуречье, жалоба подается Главе сельского поселения Междуречье).

3.4. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие), принятые (совершенные) администрацией сельского поселения Междуречье (Главой сельского поселения Междуречье) жалоба подается Главе сельского поселения Междуречье.

4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

4.1. Жалоба подается в администрацию сельского поселения Междуречье, предоставляющую муниципальные услуги, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

4.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией сельского поселения Междуречье 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.

4.3. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

При технической возможности путем заполнения электронной формы обращения жалоба может быть подана в электронном виде посредством:

сайта сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области: [www.adm-mo.ru](http://www.adm-mo.ru), в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – Единый портал);

регионального Интернет -портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.51.gosuslugi.ru>) (далее – региональный портал).

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

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 его руководителем 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.

4.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпунктах а), б), в) абзаца второго [пункта](file:///F%3A%5C%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C%D0%B5%5C%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C%D0%B5%20210-%D1%84%D0%B7%5C%D0%BC%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C%D0%B5%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B4%20%D0%B6%D0%B8%D0%BB%20%D0%B2%20%D0%BD%D0%B5%D0%B6%D0%B8%D0%BB%5C%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C%D0%B5%5C%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BB.%20%D0%BA%20%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%82..docx#sub_1004) 4.4 настоящего административного регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4.6. Жалоба, поступившая в администрацию сельского поселения Междуречье, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

При поступлении жалобы в электронном виде в нерабочее время она регистрируется в ближайший рабочий день, следующий за днем поступления указанной жалобы.

4.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации, должностного лица администрации, специалиста администрации, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (последнее - при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации сельского поселения Междуречье, должностного лица администрации, либо специалиста администрации, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации сельского поселения Междуречье, должностного лица администрации либо специалиста администрации, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в рассмотрении или удовлетворении жалобы.

4.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) в случае, если администрацией сельского поселения Междуречье заключено соглашение о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией сельского поселения Междуречье (далее - соглашение о взаимодействии).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию сельского поселения Междуречье в порядке и сроки, которые установлены соглашением 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 настоящим Порядком администрацией сельского поселения Междуречье, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации сельского поселения Междуречье.

5. Сроки рассмотрения жалобы

5.1. Жалоба, поступившая в администрацию сельского поселения Междуречье, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в администрации сельского поселения Междуречье.

5.2. В случае обжалования отказа 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 ее регистрации.

6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы, исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

6.1. Администрация сельского поселения Междуречье 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.

6.2. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

7. Результат рассмотрения жалобы

7.1. Администрация обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу.

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

 - об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено, а также в иных формах.

 - об отказе в удовлетворении жалобы.

7.3. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы является:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления муниципальной услуги, установленного соответствующим административным регламентом, утвержденным постановлением администрации сельского поселения Междуречье;

б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

7.4. Решение по результатам рассмотрения жалобы принимается в форме акта администрации сельского поселения Междуречье.

7.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации.

7.6. При удовлетворении жалобы администрация сельского поселения Междуречье 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.

8. Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

###### 8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.2 раздела 7 настоящего Положения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.2 раздела 7 настоящего Положения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование администрации сельского поселения Междуречье, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица администрации, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, специалисте администрации, принимавшем участие в предоставлении муниципальной услуги, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - 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.

8.3. 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 прокуратуру Кольского района Мурманской области.

9. Порядок обжалования решения по жалобе

 9.1. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящему органу (при его наличии) или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

10.1. Заявитель вправе ознакомится с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Копии указанных документов и материалов могут быть направлены заявителю по его письменному обращению.

11. Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

11.1. Администрация сельского поселения Междуречье обеспечивает:

1) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения Междуречье, ее должностных лиц либо специалистов администрации, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения Междуречье, ее должностных лиц либо специалистов администрации, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на сайте сельского поселения Междуречье, на Едином и региональном порталах;

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

4) формирование и размещение ежеквартально на сайте сельского поселения Междуречье отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).