**АДМИНИСТРАЦИЯ УРЕЗСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ВЕНГЕРОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

###  ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.12.2013 № 77

с.Урез

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей.(далее административный регламент).

2.Постановление администрации Урезского сельсовета от 14.03.2013 №13 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» считать утратившим силу.

3.Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

 4.Настоящее постановление опубликовать в газете «Вестник Урезского сельсовета Венгеровского района Новосибирской области» и разместить на официальном сайте администрации Урезского сельсовета.

Глава Урезского сельсовета В.Д.Михеев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Урезского сельсовета

Венгеровского района

Новосибирской области

от 04.12.2013 № 77

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Урезского сельсовета от 09.11.2010 № 37 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций( предоставления муниципальных услуг) на территории поселения».

1.2. Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга), а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия)

администрации Урезского сельсовета (далее – администрация), предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации либо муниципального служащего при предоставлении муниципальной услуги,

через МФЦ(при наличии)

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется

1. администрацией.

Процедуру предоставления муниципальной услуги осуществляет комиссия по защите прав потребителей администрации (далее – комиссия)

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и графике работы с заявителями комиссии .

2. Операторы МФЦ (при наличии) осуществляют прием, регистрацию, обработку заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и передачу данных документов в информационные системы, используемые для предоставления услуги, а также получение от органа результата предоставления услуги для дальнейшей выдачи заявителю.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является ответ на обращения и жалобы заявителей по вопросам защиты прав потребителей.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. При консультировании по телефону – в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

2.4.2. При проведении личного приема – в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить обращение в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

 Предоставление муниципальной услуги возможно на базе МФЦ (при наличии). В этом случае заявитель представляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы непосредственно оператору МФЦ(при наличии)в бумажном виде и получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ. Оператор МФЦ, получив представленный заявителем пакет документов, регистрирует документы в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для рассмотрения специалистом администрации сельсовета, ответственным за регистрацию поступивших документов, в информационную систему «МАИС». Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию сельсовета курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией сельсовета. После принятия администрацией сельсовета решения о предоставлении услуги результат предоставления муниципальной услуги направляется в МФЦ для выдачи заявителю. Заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (сканированные копии), могут быть направлены в администрацию сельсовета через Единый портал государственных и муниципальных услуг в случае, если заявитель имеет доступ к «Личному кабинету» на Едином портале. Направление заявления и необходимых документов осуществляется заявителем в соответствии с инструкциями, размещенными на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

 Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления муниципальной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме».

2.4.3. При получении обращения в письменной форме – в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

2.4.4. При получении обращения в электронной форме – в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронной форме. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

2.4.5. Обращение в письменной форме, по почте или в электронной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комиссии, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронной форме (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, № 95);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 169);

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766);

Законом Российской Федерации от 27.04.93 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 1993, № 89);

2.6. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется, если:

в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронной форме не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес и адрес электронной почты;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в комиссию. О не предоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 30 дней.

Основания приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Время ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.9. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в момент обращения (при проведении личного приема или при консультировании по телефону).Специалисты администрации, регистрируют обращения заявителей в журнале регистрации устных обращений граждан (приложение 2).

Запросы, поступившие в письменной форме на личном приеме, по почте или в электронной форме регистрируются в течение трех дней со дня поступления запроса.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

Поступившие в письменной форме обращения регистрируются в журнале регистрации письменных заявлений граждан (приложение 3).

2.10. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, предусмотрены пути эвакуации. Предусмотрены места общего пользования (туалеты).

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан.

В помещениях для приема заявителей обеспечивается возможность реализации прав заявителей на предоставление муниципальной услуги. Помещения оборудуются пандусами, санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ заявителей, включая заявителей, использующих кресла-коляски .

Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями и столами для оформления документов.

Места для ожидания приема заявителей и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

Исчерпывающую информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм происхождения административной процедуры);

текст административного регламента с приложениями;

место расположения, график работы, номера телефонов, адреса официального сайта администрации и электронной почты комиссии;

график работы, номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, фамилия, имя, отчество специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

образцы документов (претензии, исковые заявления).

2.11. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

возможность получения заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

возможность обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги посредством обращения в комиссию, либо путем направления обращения по почте, или в электронной форме;

беспрепятственный доступ к местам предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски);

наличие бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов.

Показатели качества муниципальной услуги:

исполнение обращения в установленные сроки;

соблюдение порядка выполнения административных процедур.

**3. Административные процедуры предоставления**

**муниципальной услуги**

Блок-схема последовательности административных процедур приводится в приложении 4

**3.1. Консультирование заявителей**

3.1.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в комиссию.

3.1.2. Консультирование проводится специалистами администрации, в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Если изложенные по телефону в устной форме факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

Если подготовка ответа требует дополнительного изучения документов, заявителю предлагается один из двух вариантов действий:

изложить обращение в письменной форме с предоставлением документов;

назначить другое удобное для заявителя время для консультирования.

изложить обращение в письменной форме с предоставлением документов, подтверждающих факт заключения возмездного договора (в том числе документов, подтверждающих оплату товаров, работ, услуг).

Назначить другое удобное для заявителей время для консультирования на личном приеме.

3.1.3. Прием обращений и жалоб от заявителей (их представителей) производится специалистами в дни согласно графику приема заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если от имени заявителя выступает его законный представитель либо представитель по доверенности, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Если во время личного приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, устное обращение заявителя, зарегистрированное в журнале устных обращений является основанием для проведения административных процедур в соответствии с подпунктами 3.2. - 3.4.

В случае предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), оператор МФЦ, ответственный за прием документов, регистрирует их в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для регистрации специалистам администрации сельсовета, ответственным за прием и регистрацию документов в информационной системе «МАИС». Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию сельсовета курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией сельсовета. Заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направленные в виде электронных копий операторами МФЦ, подлежат рассмотрению в том же порядке, что и соответствующие заявления и документы, представленные заявителем в традиционной форме.

3.1.4. Результатом приема заявителей является разъяснение порядка предоставления муниципальной услуги, ответ на обращение или прием обращения заявителя.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица специалистом комиссии, не может превышать 25 минут.

**3.2. Прием обращений и жалоб заявителей**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращений и жалоб является личное обращение заявителя с заявлением и документами.

Специалист комиссии, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием необходимых документов от заявителя для рассмотрения вопросов, указанных в обращении, жалобе.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом не может превышать 30 минут.

3.2.2. Обращения заявителей, поступающие во время организованных «горячих линий», а также с «прямых эфиров» на радио и телевидении, по почте, факсу и в электронной форме переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

**3.3. Рассмотрение обращений и жалоб заявителей**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений и жалоб является представление заявителем заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.3.2. В процессе рассмотрения обращений и жалоб комиссия:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций, срок рассмотрения обращений и жалоб заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.4. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию комиссии, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.5. При выявлении по обращению заявителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.3.6. Результатом рассмотрения обращения и жалобы является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка проекта ответа заявителю.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать двадцати дней.

3.3.7. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), заявитель может получить сведения о ходе ее исполнения посредством call-центра МФЦ и sms-информирования

**3.4. Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя**

3.4.1. Основанием для подготовки ответа на обращение или жалобу заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении или жалобе.

Ответы на обращения и жалобы заявителей подписывает председатель (заместитель председателя) комиссии.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у руководителя не должен превышать трех дней.

3.4.2. Ответ на обращение или жалобу, поступившие в электронной форме или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ (при наличии), возможно направление результата предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, из которого поступила заявка, для выдачи заявителю

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений и жалоб ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение или жалобу выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронной форме является направление (вручение) ответа заявителю.

3.4.5. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

**4. Контроль за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента, полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется должностными лицами комиссии, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.4. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению).

4.5. Ответственность специалистов комиссии закрепляется в их должностных инструкциях.

4.6. Для проведения проверок предоставления муниципальной услуги создается комиссия, состав которой утверждается распоряжением Главы.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения об их устранении. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.7. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

-нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

-нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов, не предусмотренных административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены административным регламентом;

-затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной административным регламентом;

-отказ администрации, должностного лица администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной форме лично или направить жалобу по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), либо регионального портала государственных и муниципальных услуг ([www.54.gosuslugi.ru](http://www.54.gosuslugi.ru)). Жалоба также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в администрацию. Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения:

-специалистов администрации – Главе сельсовета;

5.3. Жалоба должна содержать:

-наименование администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

-фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего;

-доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

-личную подпись заявителя и дату.

5.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

-о местонахождении администрации;

-сведения о режиме работы администрации;

-о графике приема заявителей Главой сельсовета,   о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

-о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

-о сроке рассмотрения жалобы;

-о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица администрации.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, в который подана жалоба, принимает одно из следующих решений:

-удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено административным регламентом, а также в иных формах;

-отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации направляется в течение семи дней со дня ее регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.10. Порядок рассмотрения жалобы заявителя, основания для отказа в рассмотрении жалобы:

-в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить письменно заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

-если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем письменно сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу;

-в случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

-в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

5.11. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

5.12. Заявители вправе обратиться с заявлением об оспаривании решения, действий (бездействия) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, в суд по месту его жительства или по месту нахождения  администрации, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

5.13. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

-три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

-один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе органа, оказывающего услугу, вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть восстановлен судом.

5.14. Подсудность дела по соответствующей жалобе юридических лиц,  а также сроки обращения с жалобой в суд, определяются в соответствии с процессуальным законодательством Российской Федерации.».

Приложение 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей

ИНФОРМАЦИЯ

о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и графике работы с заявителями комиссии по защите прав потребителя

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п | Наименование органа и место его нахождения | График приема заявителей | Контактный телефон | Адрес электронной почты |
| 11 | Комиссия по защите прав потребителей ,632263, с.Урез, ул.Зелёная 2 | Понедельник-пятница:9.00-17.00 час.Перерыв на обед:13.00–14.00 час. | т/факс 46-242 | adm\_urezsky@ngs.ru |

\_\_\_\_

Приложение 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав

потребителей

Журнал

регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | Ф.И.О.адрес | Краткое содержание заявление | Принятое решение | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей

Журнал

регистрации письменных заявлений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | Ф.И.О.адрес | Краткое содержание заявление | Принятое решение | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур

при предоставлении муниципальной услуги

Консультирование заявителей

Прием обращений и жалоб заявителей

Рассмотрение обращений и жалоб заявителей

Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_