



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

Похвистнево
Самарской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25-08.2023 № 988

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Самарской области от 03.10.2014 № 89-ГД «О предоставлении в Самарской области государственных и муниципальных услуг по экстерриториальному принципу», постановлением Администрации городского округа Похвистнево от 11.10.2019 № 1055 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

2. Признать утратившим силу постановление Администрации городского округа Похвистнево от 01.04.2016 № 462 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник» и разместить на официальном сайте городского округа Похвистнево Самарской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.pohgor.ru).

4. Настоящее постановление вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа М.А. Тарасову.

Глава городского округа



С.П. Попов

Утвержден
Постановлением Администрации
городского округа Похвистнево
от 25.08.2023 № 988

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам регулируемым
законодательством о защите прав потребителей».

Раздел I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

1.1.2. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации городского округа Похвистнево Самарской области, осуществляющей полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей. (далее – муниципальная услуга).

1.2. Круг Заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.2.2 Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях Администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет Администрации, в средствах массовой информации, путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

1.3.2. Адреса, справочные телефоны Администрации для консультаций граждан и предоставления муниципальной услуги: Самарская область, г. Похвистнево, ул. Лермонтова 16, тел.: 8(84656)2-58-12, адрес в сети Интернет: www.pohgor.ru, e-mail: pohgor@samtel.ru. График работы: понедельник - пятница. Выходные дни: суббота-воскресенье. Прием заявителей и предоставление муниципальной услуги осуществляются должностными лицами в соответствии с графиком работы:

1.3.3 Консультирование граждан осуществляется специалистом Администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений по телефону 8 (84656)2-26-99 и при личном обращении.

1.3.3. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график (режим) работы и адрес Администрации,
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу;

1.3.4 На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Администрации содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- адрес, график (режим) работы, контактная информация Администрации контактная информация специалиста Администрации, осуществляющего прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок записи на прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы Администрации размещаются при входе в помещения.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – Администрация городского округа Похвистнево Самарской области, осуществляющая полномочия по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, проведение мероприятия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30

дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются законодательные и иные правовые акты, указанные в пункте 1.2. настоящего административного регламента.

2.6. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий его личность (паспорт);

- документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии);

- письменное обращение – заявление согласно Приложению 1.

При обращении представителя гражданина дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;

- документы, подтверждающие полномочия представителя;

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;
- если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.13.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Вход в помещение, где располагается должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.13.4. В помещениях ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики приема граждан, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества должностных лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Также на информационных стендах размещается:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- настоящий административный регламент.

2.13.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13.7. Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется государственная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной муниципальной услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

Заявители (получатели муниципальной услуги) могут принимать участие в опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации об услуге;
- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и в электронной форме.

2.15.1. Услуга не предоставляется через МФЦ.

2.15.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается информация об услуге, формы заявлений для получения муниципальной услуги, обеспечивается доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

С использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивается возможность:

- в целях получения услуги предоставлять документы в электронном виде;
- осуществлять мониторинг хода предоставления услуги (в соответствии со сроками реализации этапов перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, установленных Правительством Российской Федерации).

При подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг возможна авторизация с использованием универсальной электронной карты.

2.15.3. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

2.15.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистом юридического отдела Администрации, осуществляющим предоставление муниципальной услуги (далее – специалист юридического отдела), лично либо по телефону.

2.15.5. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.6. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги специалист юридического отдела сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки специалист юридического отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Специалист юридического отдела при обращении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой аппарат.

Специалист юридического отдела, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Специалист юридического отдела, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации специалист юридического отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.15.7. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в Администрацию, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.15.8. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;
- оказание организационной, консультативной или методической помощи.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.2.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту), представляемым лично, либо почте, или в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (в соответствии со сроками реализации этапов перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, установленными Правительством Российской Федерации). При подаче заявления через Единый портал государственных и

муниципальных услуг возможна авторизация с использованием универсальной электронной карты.

3.2.1.1. Максимальный срок исполнения процедуры – 10 рабочих дней с момента поступления запроса.

3.2.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.2.2.1. Специалист юридического отдела проверяет запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.2. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист юридического отдела готовит письмо получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

3.2.2.3. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.4. Информационное письмо передается специалистом юридического отдела на подпись Главе городского округа Похвистнево (далее – Глава городского округа).

3.2.2.5. Глава городского округа подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное Главой городского округа информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.2.2.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги запрос получателя муниципальной услуги направляется для исполнения уполномоченным специалистам.

3.2.2.7. Максимальный срок исполнения процедуры по пунктам 3.2.2.4 - 3.2.2.6 административного регламента - 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.2.3. Оказание организационной, консультативной и методической помощи.

3.2.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является принятое Главой городского округа положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3.2. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 50 минут.

3.2.3.3. Должностное лицо изучает предоставленные заявителем документы, оказывает помощь в заполнении заявки.

3.2.3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие

государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.2.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответов на запросы от органов, участвующих в предоставлении информации, необходимой при оказании муниципальной услуги.

3.2.3.6. Способом фиксации результата административной процедуры является приобщение поступивших ответов на запросы к комплексу документов, приложенных к заявлению.

3.2.3.7. По результатам анализа заявки и предоставленных заявителем документов специалист юридического отдела оформляет и передает заявителю документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает организационную, консультативную и методическую помощь.

3.2.3.8. Результат исполнения административной процедуры фиксируется в журнале регистрации.

3.2.3.9. Специалист юридического отдела подготавливает проект ответа заявителю и передает на согласование Главе городского округа.

3.2.3.10. Глава городского округа в случае согласия с содержанием ответа, подписывает его и передает специалисту юридического отдела для дальнейшей регистрации и направления заявителю. В случае несогласия с содержанием ответа Глава городского округа указывает специалисту юридического отдела на недоработки, которые специалист юридического отдела устраняет и повторно передает проект ответа Главе городского округа на согласование.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной или муниципальной услуги

4.1.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом Администрации проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.1.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы, и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При

проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.1.3 Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается нормативным правовым документом Администрации.

4.1.4 Администрация организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами Администрации проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы получателей муниципальной услуги на решения, действия (бездействие) работников центров занятости.

4.2.1. Периодичность контрольных мероприятий Администрации осуществляется на основании планов проведения проверок, утвержденных Администрацией на соответствующий год и во внеплановом порядке (внеплановая проверка) по приказу (распоряжению) Администрации.

4.2.3. Контрольные мероприятия (проверки) Администрацией осуществляются на основании утвержденной Администрацией программы проверки. Программа проверки содержит весь перечень вопросов проверки с указанием ответственных должностных лиц Администрации за исполнение.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми участниками проверки.

4.2.4. По результатам контрольных мероприятий при наличии оснований для применения мер дисциплинарной ответственности Глава городского округа налагает дисциплинарные взыскания на работников, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.5. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной или муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления муниципальной услуги.

4.4 Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации городского округа Покхвистнево и Уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы от заявителя.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.9. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

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

жалоба удовлетворяется, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

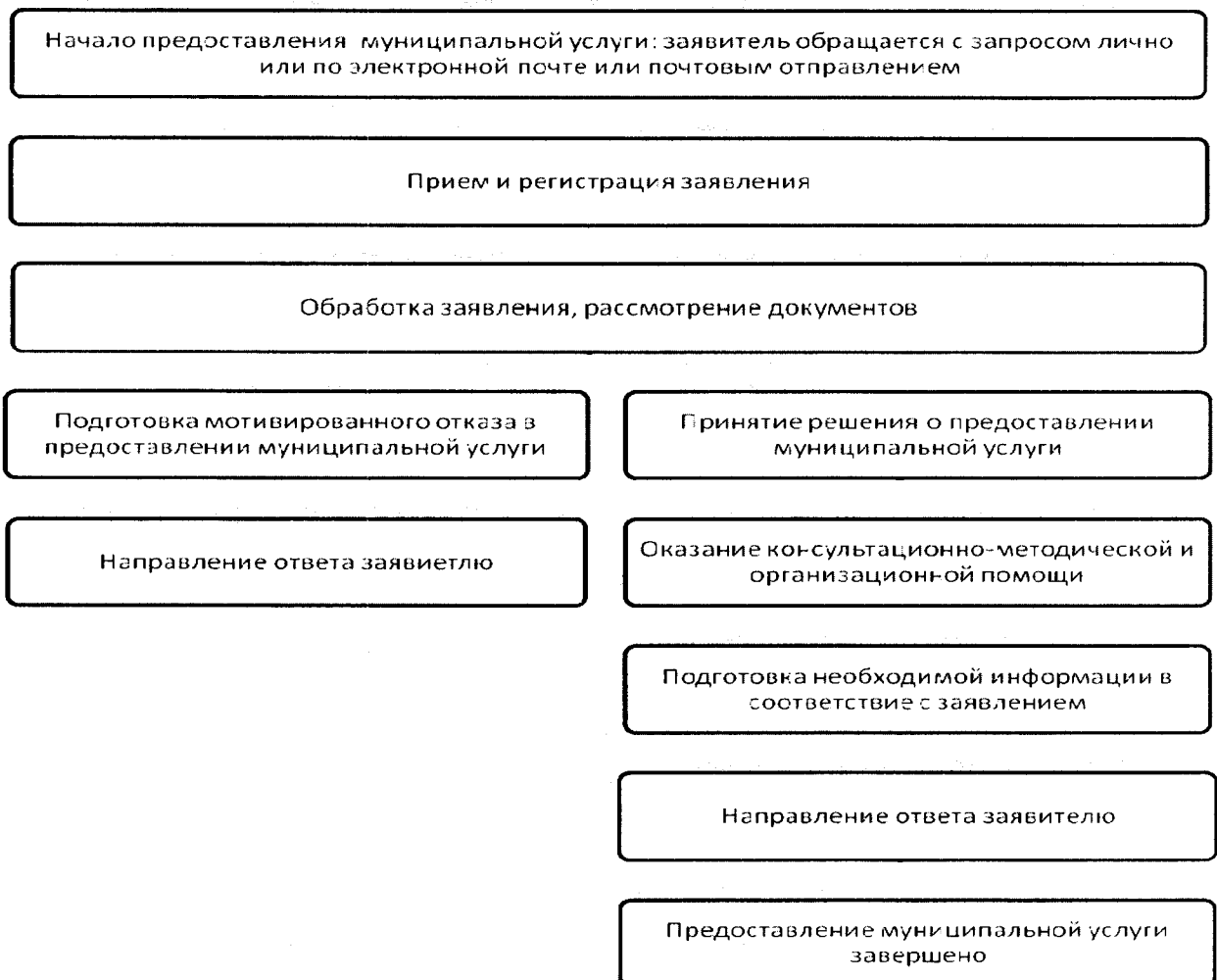
в удовлетворении жалобы отказывается.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам,
регулируемым законодательством
о защите прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ
ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ, РЕГУЛИРУЕМЫМ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам,
регулируемым законодательством
о защите прав потребителей»

**ЗАЯВЛЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

(наименование учреждения, должность, фамилия,
имя, отчество соответствующего должностного лица)

Я,

_____,
(ФИО полностью)

адрес регистрации:

адрес электронной
почты _____

контактный телефон

документ (паспорт, свидетельство о рождении):

_____,
(наименование, серия, № документа, дата выдачи, кем выдан)

Пропу предоставить мне муниципальную услугу

Подпись: _____ Расшифровка подписи

(фамилия, имя,

отчество)

Дата: