АДМИНИСТРАЦИЯ

БОЛЬШЕДМИТРИЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЫСОГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 октября 2013 года № 38 с. Большая Дмитриевка

О внесении изменений в постановление

администрации Большедмитриевского

муниципального образования Лысогорского

муниципального района Саратовской области

от 21 мая 2012 года № 16

В целях исполнения положений статьи 11.2 и статьи 15 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 № 840, руководствуясь Уставом Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

Внести следующие изменения в постановление администрации Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района Саратовской области от 21 мая 2012 года № 16

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение заявлений, обращений, жалоб по вопросам прав потребителей», изложить пункт 2.12.2., раздел 5 административного регламента в новой редакции согласно Приложению к настоящему постановлению.

Глава Большедмитриевского

муниципального образования М.Н. Тулипкалиев

Приложение

к постановлению администрации

Большедмитриевского муниципального

образования Лысогорского муниципального

района Саратовской области

от 21 октября 2013 года № 38

2.12.2. Информирование заявителей проводится в устной форме, в следующем порядке:

а) при личном обращении заявителя, прием письменных обращений граждан осуществляется специалистом администрации в порядке живой очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут. Длительность устного информирования при личном обращении не может превышать 15 минут.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Заявитель (его представитель), считающий, что в ходе предоставления муниципальной услуги его права и законные интересы были нарушены, вправе обжаловать соответствующие действия (бездействие) и решения в досудебном и судебном порядке.

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, нормативными правовыми актами Лысогорского муниципального района, Большедмитриевского МО.

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

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

Заявитель вправе обратиться с жалобой в устной или письменной форме.

Заявитель вправе обратиться с жалобой, направив ее по почте на имя главы Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района по адресу: 412875, Саратовская область, Лысогорский район, ул. Советская, д.45, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальный сайт администрации Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района, через единый портал государственных и муниципальных услуг либо подав при личном приеме.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица отдела или 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 или уведомление о переадресации жалобы;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, его должностного лица или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, его должностного лица или муниципального служащего.

К жалобе могут быть приложены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба заявителя подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа отдела 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.

По результатам рассмотрения жалобы, должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается решение об удовлетворении требований заявителя, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами либо об отказе в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы отдел 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.

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

В случае если жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, отдел направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Заявителю может быть отказано в рассмотрении жалобы в случаях, если:

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы, фамилия, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

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

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну. Лицу, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Заявитель праве обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностного лица в суд общей юрисдикции, арбитражный суд в сроки, установленные законодательством.

Глава Большедмитриевского

муниципального образования М. Н. Тулипкалиев