

АДМИНИСТРАЦИЯ
БОЛЬШЕДМИТРИЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛЫСОГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 мая 2012 года

№ 16

с. Большая Дмитриевка

Об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение заявлений, обращений, жалоб
по вопросам защиты прав потребителей»

В целях реализации прав и законных интересов граждан и организаций, обеспечения публичности и открытости деятельности органов местного самоуправления в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2010 года № 1993-р, постановления Правительства Саратовской области от 17 июня 2007 года № 268-П «О разработке административных регламентов», в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение заявлений, обращений, жалоб по вопросам защиты прав потребителей»
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить в сети Интернет.

Глава Большедмитриевского
муниципального образования

Н.В. Щелокова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЙ, ОБРАЩЕНИЙ, ЖАЛОБ ПО ВОПРОСАМ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение заявлений, обращений, жалоб по вопросам прав потребителей» (далее по тексту - административный регламент) определяет порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги, устанавливает сроки, последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Административный регламент размещается на сайте администрации Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района Саратовской области
www.n-shelackova2012.narod.ru

1.2. Перечень физических и юридических лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются :

- российские и иностранные граждане;
- организации и общественные объединения.

От имени заявителей могут выступать физические или юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, правом выступать от их имени (далее - заявители).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение заявлений, обращений, жалоб по вопросам прав потребителей" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги физическим и юридическим лицам (далее - заявители), и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Устав Большедмитриевского муниципального образования;
- иные нормативные правовые акты.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Большедмитриевского муниципального образования Лысогорского муниципального района Саратовской области.

2.4. Получателями услуги (далее - заявители) являются физические, юридические лица.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней.

Условия и сроки выполнения отдельных административных процедур представлены в соответствующих разделах настоящего Административного регламента.

2.7. Основанием для отказа в приеме и рассмотрении письменного обращения гражданина о предоставлении муниципальной услуги является запрос анонимного характера.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является обращение лица, не представившего следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) доверенность, если интересы заявителя представляет уполномоченное лицо.

2.9. Заявители имеют право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

в администрации Большедмитриевского муниципального образования по адресу: 412875, Саратовская область, Лысогорский район, с. Большая Дмитриевка, ул. Советская, д.45 с использованием средств телефонной связи: телефоны (845 51)3-37-21.

2.10.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

сведения о порядке получения муниципальной услуги;
адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги и график работы;
образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.12. Порядок оказания муниципальной услуги:

2.12.1. Муниципальная услуга осуществляется администрацией Большедмитриевского МО по адресу: 412875, Саратовская область, Лысогорский район, с. Большая Дмитриевка, ул. Советская д.45. График приема администрации Большедмитриевского МО: понедельник, вторник, среда, пятница с 8.00 до. 11,00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Почтовый адрес для направления письменных обращений и документов: 412875, Саратовская область, Лысогорский район, с. Большая Дмитриевка, ул. Советская, д. 45.

2.12.2. Информирование заявителей проводится в устной форме и письменной форме в следующем порядке:

а) прием заявителей ведется в порядке живой очереди. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении о предоставлении муниципальной услуги - 30 минут. Длительность устного информирования при личном обращении не может превышать 20 минут.

2.13. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, предлагает заявителю направить в Администрацию обращение о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для обратившегося лица время.

Информирование заявителей проводится в рабочие дни и часы приема, которые указаны в п. 2.12.1 раздела 2 настоящего Административного регламента.

Помещение оборудуется вывеской (табличкой), содержащей информацию о полном наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

В месте предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и работников.

В помещении для предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и размещения, ожидание предполагается в коридоре перед помещением, где предоставляется муниципальная услуга, оборудованном местами для сидения.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение тридцати дней со дня его регистрации в порядке, установленном разделом 3 настоящего Административного регламента.

2.13.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

простота и ясность изложения информационных документов;
наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;
профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
высокая культура обслуживания заявителей.

2.13.2. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Последовательность административных действий (процедур):

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-прием и рассмотрение обращения заявителя;

-ответ заявителю на обращение;

3.2. Информирование и консультирование заявителей:

3.2.1. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.2.2. Администрация предоставляет заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги. Консультации проводятся устно, в том числе по телефону, либо посредством в письменной форме.

3.2.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по рассмотрению обращений граждан в течение 30 дней со дня их регистрации

3.2.4. Обращения, не требующие специального изучения или проверки рассматриваются безотлагательно в срок не более 15 дней.

3.3. Прием и рассмотрение письменных обращений:

3.3.1. Заявитель или его представитель направляет обращение главе администрации муниципального образования в письменной форме.

3.3.2. Обращение регистрируется в администрации в течение 1 рабочего дня.

3.3.3. Администрация в течение 1 рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего обращения.

3.3.4. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение.

3.3.5. По результатам рассмотрения обращения готовится ответ и направляется на подписание главе администрации муниципального образования. Максимальный срок выполнения действия составляет не более 20 дней.

3.3.6. Глава муниципального образования подписывает ответ, который регистрируется в установленном порядке.

3.3.7. Ответ получателю муниципальной услуги направляется письменно (или в устной форме).

3.4. Прием и рассмотрение электронных обращений:

3.4.1. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование администрации муниципального образования или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя место жительства, контактный телефон.

3.4. По результатам рассмотрения электронного обращения готовится ответ и отсылается на почтовый адрес заявителя.

3.4.3. Ответ получателю муниципальной услуги направляется по электронной почте в соответствии с реквизитами, указанными в обращении, не позднее 30 рабочих дней со дня регистрации обращения.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента:

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках предоставления муниципальной услуги администрацией, осуществляется главой администрации муниципального образования.

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

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

5.1 Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

1) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

4) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

б) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В соответствии со ст. 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

5.3 Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного 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 заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4 Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5 По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».