

АДМИНИСТРАЦИЯ ТУЖИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 27.06.2012 | № 364 |

пгт Тужа

**Об утверждении административного регламента предоставления**

 **муниципальной услуги «Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в Тужинском районе»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации района от 17.02.2011 № 53 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг» администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в Тужинском районе». Прилагается.

2. Отделу по экономике и прогнозированию администрации Тужинского муниципального района (Клепцова Г.А.) обеспечить контроль за соблюдением административного регламента.

3. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Разместить административный регламент на официальном сайте администрации Тужинского муниципального района, в сети Интернет и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента обнародования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации района Н.А. Бушманов

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрацииТужинского муниципального районаот 27.06.2012 № 364 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в Тужинском районе»**

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в Тужинском районе» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

 1.2. Заявителями муниципальной услуги являются граждане-потребители, использующие, приобретающие, заказавшие, либо имеющие намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Информация о предоставляемой муниципальной услуге внесена в реестр муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и предприятиями Тужинского района, утвержденный постановлением администрации района от 19.01.2012 № 19.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей в Тужинском районе» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется заведующей отделом по экономике и прогнозированию администрации района (далее - специалист).

Адрес местонахождения: Кировская область, пгт Тужа ул. Горького д. 5 каб 35 Почтовый адрес: 612200, Кировская область, пгт Тужа, ул.Горького д.5.

График работы: ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

Дни приема: понедельник- четверг, часы приема: с 8.00 до 17.00 (перерыв на обед с 12.00 до 13.00), пятница, часы приема: с 8.00 до 16.00 (перерыв на обед с 12.00 до 13.00).

Электронная почта: admintuza@mail.ru

Сайт администрации Тужинского района:www. municipal.ako.kirov.ru/tuzha/

Телефон специалиста: 8(83340) 2-17-34

 2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1«О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- настоящим административным регламентом.

 2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

- получение консультации (в устной или письменной форме), способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;

- оказание помощи в составлении претензии, для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, исполнителю услуги (возвращение ему денежной суммы за товар или услугу, ремонт товара, устранению недостатков в товаре (услуге), уменьшению покупной цены, возмещению морального вреда и неустойки).

- отказ в предоставлении консультации и рассмотрения обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей.

 2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:

* письменное заявление по установленному образцу (в соответствии с приложением к административному регламенту);
* документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);
* копии документов, имеющих непосредственное отношение к оказываемой услуге и обеспечивающих предоставление нужной гражданину информации.

По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

Специалист не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

* 1. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление заявителем документов, необходимых для оказания услуги;

- предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

- отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги;

- недостоверность представленных заявителем документов;

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

- наличие в представленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

 2.7. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

 2.8. Сроки предоставления муниципальной услуги.

 При устном обращении нахождение заявителя у специалиста не должно превышать пятнадцати минут. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди.

 При ответах на телефонные звонки время разговора не должно превышать 15 минут.

 Со дня подачи заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего административного регламента предоставления муниципальной услуги равен тридцати дням.

В общий срок осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку документов, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего административного регламента.

Начало общего срока осуществления процедуры по предоставлению муниципальной услуги исчисляется с даты представления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего административного регламента, не требующих исправления и доработки.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Требование к помещению, в котором предоставляется услуга.

Кабинет оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги. Рабочее место специалиста оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и иными техническими средствами, а также канцелярскими принадлежностями.

2.9.2. Требование к местам ожидания и местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями, скамьями (банкетками). Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.9.3. Требование к местам информирования и информационным материалам.

Места информирования, расположенные в здании и предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

В здании установлен информационный стенд, на котором содержится следующая информация:

 график работы (часы приема), контактный телефон (телефон для справок).

 порядок предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

 перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

 основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

порядок обжалования решений, действий или бездействия органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц и специалистов;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.10. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги и сведений о порядке прохождения муниципальной услуги.

2.10.1. Консультации по порядку, срокам, процедурам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом Отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

 перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 время приема и выдачи документов;

 срок рассмотрения документов;

 порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя специалист Отдела принимает все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

В том случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Отдела может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для получения информации. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица проводится не более 10 минут.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы специалиста Отдела.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно, в вежливой форме информирует получателей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Отдела, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же получателю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении обращения по почте, электронной почте, срок ответа по обращению не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. Указанный срок может быть продлен по решению главы администрации района в случаях и порядке, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее 59-ФЗ).

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.10.2. В любое время с момента приема заявления и документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении муниципальной услуги. Для получения сведений заявителем указываются (называются) дата подачи или регистрации заявления и его регистрационный номер.

Информирование заявителей о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела при личном обращении, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения по электронной почте.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

Информация о порядке прохождения муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2.11. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса в Отдел по электронной почте;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в едином портале государственных и муниципальных услуг;

5) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Портала государственных и муниципальных услуг Кировской области;

6) размещение информации о порядке представления муниципальной услуги на официальном интернет-сайте Тужинского муниципального района Кировской области.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

* + 1. отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

**III.Административные процедуры**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей при

 устном обращении (в том числе по телефону);

- прием и регистрация письменных обращений заявителей;

- рассмотрение письменных обращений;

- направление ответа.

Блок – схема административных процедур приведена в Приложении к настоящему административному регламенту.

3.1.1. Консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей при устном обращении (в том числе по телефону).

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение заявителя к специалисту в устной форме в ходе  личного приема  для дачи консультации по вопросам защиты прав потребителей.

В ходе устного обращения заявителю предоставляется возможность оформить заявление (претензию) к продавцу, исполнителю (работ, услуг), нарушившего права потребителя, получить консультацию, разъяснение норм законодательства регулирующего защиту прав потребителей.

При устном обращении заявитель  предъявляет документы, предусмотренные пунктом 2.5. настоящего административного регламента. Если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Копии документов, указанных в пункте 2.5. настоящего административного регламента представляются вместе с оригиналами. После сличения оригинала документа и его копии к делу приобщается копия документа, а оригинал возвращается заявителю.

Специалист принимает все необходимые меры для ответа заявителю, используя информационные ресурсы, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

Если в ходе устного обращения заявителей решение поставленных вопросов на момент приема невозможно, принимается письменное заявление. Письменное заявление подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом (п. 3.1.2.).

Заявление может быть заполнено от руки или машинописным способом и распечатано посредством электронных печатающих устройств.

Заявление на предоставление муниципальной услуги формируется в одном экземпляре и подписывается заявителем.

Учет принятых заявлений в ходе устного обращения граждан с указанием вопросов, по которым они обращались, и результатов рассмотрения обращений производится в журнале регистрации  обращений потребителей в течение пяти минут.

При поступившей просьбе заявителя о подготовке специалистом претензии к  продавцу, исполнителю (работ, услуг), нарушившему права заявителя, предлагается заполнить заявление для оказания помощи в составлении претензии. Максимальный срок оформления претензии составляет тридцать рабочих дней с момента поступления документов, указанных в п. 2.5. настоящего административного регламента.

Результатом рассмотрения устного обращения на личном приеме является прием письменного заявления, либо дача ответа на поставленные вопросы, либо разъяснение, в какой орган, должностному лицу следует обратиться по компетенции  для рассмотрения поставленных вопросов или приема заявления.

3.1.2. Прием и регистрация письменных обращений заявителей.

 Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является предоставление комплекта документов, предусмотренных пунктом 2.5. настоящего административного регламента, направленных заявителем по почте или доставленных специалисту.

Все письменные обращения регистрируются в течение трех дней с даты их поступления.

 Поступившие в отдел по экономике и прогнозированию обращения регистрируются специалистом отдела, в журнале регистрации обращений заявителей.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

 Результатом исполнения административной процедуры является регистрация письменного обращения в журнале.

3.1.3. Рассмотрение письменных обращений.

Основанием для начала административного действия является зарегистрированное письменное обращение в журнале.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист, который назначен на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет при письменном заявлении не более 20 дней.

 Специалист при рассмотрении обращений заявителей, обязан:

- обеспечивать  объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей;

- в течении 3 рабочих дней своевременно сообщать заявителям о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам заявителей разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- принимать меры по восстановлению или защите нарушенных прав заявителей;

- незамедлительно извещать территориальные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о фактах выявления по жалобе заявителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья,  имущества  заявителей и окружающей среды;

- уведомлять заявителя о переадресации его обращения на рассмотрение в исполнительные органы, должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

В процессе рассмотрения  обращения   по  существу специалист отдела вправе:

- запрашивать дополнительную  информацию  в  исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях, учреждениях;

- разъяснять хозяйствующим субъектам, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка нормы законодательства о защите прав потребителей и требовать прекращения нарушений прав потребителей.

В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, специалист может пригласить заявителя на личную беседу.

Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа заявителя  от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении заявителя предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная 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.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию 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 должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответы на письменные обращения заявителей подписывает глава администрации.

Результатом рассмотрения обращения является решение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

3.1.4. Направление ответа.

Основанием для начала административной процедуры является ответ на письменное заявление, подписанный главой администрации.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист, который назначен на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 1 рабочего дня.

Ответы на обращения, сопроводительные письма, уведомления  по рассмотрению обращений заявителей регистрируются в журнале учета исходящих документов.

Вся переписка по рассмотрению обращений заявителей (письма, ответы) хранится в отделе в течение срока установленного номенклатурой дел администрации Тужинского района.

Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа заявителю.

3.2. Права и обязанности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги имеет право вносить предложения по оптимизации предоставления муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги обязан:

- исполнять возложенные на него должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями;

- соблюдать положения настоящего административного регламента.

1. **Контроль за исполнением административного регламента.**

4.1. Контроль за исполнением положений настоящего административного регламента осуществляется заведующим отделом по экономике и прогнозированию администрации Тужинского района, который вправе:

контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

в случае выявления нарушений требований настоящего административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

назначать уполномоченных для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

запрашивать и получать необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги;

4.2. Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностной инструкции.

4.3. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

1. **Порядок обжалования**

5.1.Действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц могут быть обжалованы заявителем в ходе предоставления ими муниципальной услуги в досудебном порядке.

5.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка осуществления административных процедур, изложенных в настоящем регламенте, а также действия (бездействие) должностных лиц отдела, ответственных за принятие решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3. Жалоба предусматривает следующее содержание обращения заявителя:

1) наименование органа, в который направляет письменное обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), для юридического лица – его полное наименование, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть обращения (предложения, заявления или жалобы) и личная подпись и дата;

2) наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

3) суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

4) иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня её регистрации. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ, глава (заместитель главы) Администрации вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заинтересованного лица.

Жалоба, поступившая в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В жалобе заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. На основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ ответ по существу жалобы не дается:

1) если в жалобе отсутствуют данные о заявителе, направившем жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) если текст жалобы не поддается прочтению;

4) если в жалобе содержаться претензии, на которые гражданину многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.5. Основанием для досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы лично от заявителя (представителя заявителя) или в письменном виде, а также по номерам телефонов и адресу электронной почты, указанным в настоящем регламенте.

5.6. Заявитель (его представитель) при личном обращении должен иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;

- документ, подтверждающий полномочия представителя физического лица, в случае если от лица Заявителя выступает его представитель;

- документ, подтверждающий полномочия Заявителя, представляющего интересы юридического лица.

5.7. Любому обратившемуся лицу Администрация предоставляет следующую информацию по досудебному обжалованию:

- перечень необходимых документов;

- требования к оформлению документов, прилагаемых к жалобе;

- сведения о поступлении документов, истребованных при подготовке дела к рассмотрению, в том числе о получении заключений специалистов;

- сведения о дате, месте и времени рассмотрения жалобы;

- сведения о ходе (стадии) рассмотрения заявления, принятых промежуточных решениях, о принятом решении, о его исполнении и контроле.

5.8. Обжалование в досудебном порядке заключается в праве заявителя обратиться с жалобой устно или направить письменную жалобу:

1) начальнику структурного подразделения на действия (бездействие) подчиненных ему сотрудников;

2)главе администрации района.

Обращения заинтересованного лица, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответов по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о выполнении действий по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме и применении мер ответственности к сотруднику Отдела допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае отказа дачи ответа по существу жалобы, заявитель уведомляется в письменной форме о причинах отказа.

5.10. Заявители имеют право на обжалование действий ( бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а так же решений, принятых ими в ходе предоставления муниципальной услуги в судах общей юрисдикции.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту

Заявление принято:

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

 (дата)

и зарегистрировано

 под № \_\_\_\_\_\_\_\_

 Специалист: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **В Администрацию Тужинского муниципального района** |
|  Главе Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| от Ф. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|      И. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|      О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адрес места жительства (пребывания): индекс \_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| тел. дом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. раб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| дата рождения заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_адрес и телефон фактического места проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**З А Я В Л Е Н И Е**

 Прошу …………………………………………………………………………………….

Дата «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20*\_\_* г.        Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принял «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись специалиста\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

Блок-схема

К административному регламенту предоставления муниципальной услуги

«Консультация и рассмотрение обращений и жалоб по вопросам защиты прав потребителей»

Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги

Направление заявления

(устного обращения)

В ходе личного приема

По почте

Прием и регистрация заявления

Подготовка и направление ответа

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Заявитель