

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 Гремячинского муниципального района Лысогорского района Саратовской области [htt://adm-gremyach.ucoz.ru](http://adm-gremyach.ucoz.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 Гремячинского муниципального образования ;

-иные нормативные правовые акты.

2.3. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Гремячинского 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 Гремячинского муниципального образования по адресу: 412878, Саратовская область, Лысогорский район, п.Гремячий, пл.Мира, д.6 с использованием средств телефонной связи: телефоны (845 51)3-54-16

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 Гремячинского МО по адресу: 412878, Саратовская область, Лысогорский район, п.Гремячий, пл.Мира, д.6. График приема администрации Гремячинского МО : понедельник ,пятница с 8.00 до. 11,00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Почтовый адрес для направления письменных обращений и документов: 412878, Саратовская область, Лысогорский район, п.Гремячий, пл.Мира, д.6.

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 со 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 Гремячинского МО 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 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 муниципального образования.

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

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия специалистов администрации участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном порядке главе муниципального образования.

5.2. Заявитель имеет право обратиться лично или направить письменное обращение .

5.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.4. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы м.о, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения письменного обращения (жалобы) глава МО принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалоб), направляется заявителю.

5.7. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностного лица в судебном порядке.

Глава муниципального образования

В.П.Плуталов