

АДМИНИСТРАЦИЯ ИНЖАВИНСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

13.12.2012

р.п.Инжавино

№1314

Об утверждении Административного регламента предоставления Администрацией Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание помощи потребителям по защите их прав»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Инжавинского района Тамбовской области от 07.06.2011 г. №511 " Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций), проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций)" администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления Администрацией Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание помощи потребителям по защите их прав» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление на сайте www.top68.ru

3. Разместить административный регламент, утвержденный пунктом 1 настоящего постановления, на официальном сайте администрации Инжавинского района в сети Интернет, а также на портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района Н.И. Сигаеву.

Глава района

А.М.Попов

Приложение
УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации
Инжавинского района Тамбовской
области от 13.12.2012 г. № 1314

Административный регламент предоставления Администрацией
Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание
помощи потребителям по защите их прав»

I. Общие положения

1.1 Предмет регулирования

1.1.1 Административный регламент предоставления Администрацией Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание помощи потребителям по защите их прав» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по оказанию помощи потребителям по защите их прав и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2 Круг заявителей

1.2.1 Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут являться физические лица: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказавшие, приобретшие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности - потребители.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

непосредственно в отделе экономики и прогнозирования администрации района;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на официальном сайте администрации

района, на портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области (<http://pgu.tambov.gov.ru/>);

посредством публикации в средствах массовой информации;

посредством размещения на информационных стендах в помещениях администрации района.

1.3.2 Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом экономики и прогнозирования администрации Инжавинского района по адресу:

393310, Тамбовская обл., Инжавинский р., р.п. Инжавино, ул. Советская, д. 28, кабинет №49. График (режим) работы (по московскому времени): понедельник - пятница 8.00- 17.00; перерыв 12.00-13.00; выходной день – суббота, воскресенье. В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Контактный телефон (телефон для справок) - 8 (47553) 2-74-97.

Адрес электронной почты: ekon@r53.tambov.gov.ru

1.3.3 На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;

блок-схема (Приложение N 2 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.4 Информирование осуществляется по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

времени приема и выдачи документов;

сроков исполнения муниципальной услуги;

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

1.3.5 При ответе на телефонные звонки специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

наименование отдела;

должность;

фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

1.3.6 При устном обращении граждан специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно. Если специалист отдела, не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

изложить суть обращения в письменной форме;

назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;

дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.7 Специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.8 Основными требованиями при консультировании являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

1.3.9 Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя. Должностные лица готовят разъяснения в пределах установленной им компетенции.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

2.1.1 Наименование муниципальной услуги - «Оказание помощи потребителям по защите их прав»

2.2 Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1 Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики и прогнозирования администрации района.

2.2.2 Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные и муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Инжавинским районным Советом народных депутатов.

2.3 Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1 Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- подготовка и выдача письменной информации, в том числе проекта претензии, оказание устной консультации по вопросам защиты прав потребителей;

- письменное уведомление об отказе в оказании консультации или предоставлении информации.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1 Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации заявления (запроса).

2.5 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5.1 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 3, 15.01.96, ст. 140);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст.4179; 2011, N 15, ст.2038; N 27, ст.3880; N 29, ст.4291; N 30, ст.4587; N 49, ст.7061);

Федеральным законом от 06.10.2003г. 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 40, 06.10.2003, ст.3822);

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 7, 16.02.2009, ст.776);

- Уставом Инжавинского района Тамбовской области от 07.07.2005, решение №130 Инжавинского районного Совета народных депутатов;

- настоящим Административным регламентом;

- иными нормативными правовыми актами.

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1 Муниципальная услуга оказывается на основании телефонного обращения, личного устного, письменного или электронного обращения в виде заявления по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

В заявлении должны быть указаны:

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса;

- фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица).

Заявитель вправе приложить к заявлению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.6.2 Подача заявления и всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги может совершаться одним лицом (представителем, далее именуемым также заявителем) от имени другого лица (получателя) в силу полномочия, основанного на доверенности.

Доверенное лицо должно лично совершать те действия, на которые оно уполномочено. Доверенное лицо может передоверить их совершение другому лицу, если уполномочено на это доверенностью. Во всех иных случаях передоверие не допускается. Доверенность, выданная в порядке передоверия, должна быть нотариально удостоверена.

2.6.3 Заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво, подписывается лично заявителем или доверенным лицом, заявление оформляется в одном экземпляре.

2.6.4 Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами;

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

2.7.1 Отказ в приеме документов не допускается.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1 В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

3) запрос не относится к компетенции Отдела в сфере защиты прав потребителей;

4) ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений ограниченного доступа;

5) в заявлении содержится вопрос, на который ранее давались письменные ответы по существу;

6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией ;

7) в заявлении обжалуется судебное решение.

2.9 Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.9.1 Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги

2.10.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.11 Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1 Основанием для регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги является поступление письменного заявления, устное обращение заявителя лично или по телефону.

Письменное заявление регистрируется в журнале учета входящих документов в течение одного рабочего дня с даты его поступления Администрации района. Устное обращение регистрируется непосредственно в день обращения заявителя.

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.12.1 Требования к местам для информирования

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2 Требования к местам ожидания

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Места ожидания на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест.

2.12.3 Требования к местам для оформления документов.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами

(стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.4 Требования к местам приема заявителей

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера и названия кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;
- режима работы.

Специалист отдела, осуществляющий прием, обеспечивается личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.13 Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

размещение на Портале государственных и муниципальных услуг Тамбовской области, на официальном сайте и на информационном стенде в администрации района:

информации о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведений о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе электронной почты отдела экономики и прогнозирования администрации района;

бланков заявлений и перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

предоставление услуги в соответствии с требованиями

Административного регламента;

наличие различных каналов получения услуги;

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.14 Иные требования

2.14.1 Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги (в том числе с формами и образцами документов) через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru/> и официальный сайт администрации района <http://r53.tambov.gov.ru/6917.html>

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

3.1. Последовательность административных действий (процедур) по рассмотрению письменных заявлений по вопросам защиты прав потребителей .

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

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение заявления и подготовка письменного ответа;
- 3) регистрация документов и направление их заявителю;

3.1.2. Последовательность административных процедур исполнения муниципальной услуги представлена блок-схемой (приложение № 2).

3.2. Прием и регистрация заявления.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в отдел экономики и прогнозирования администрации района заявления о предоставлении информации по вопросам защиты прав потребителей. Заявление может быть передано лично, посредством почтовой связи, по электронной почте.

3.2.2. При предоставлении документов лично заявителем, специалист, уполномоченный принимать документы, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя (полномочия доверенного лица), проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6 административного регламента.

3.2.3. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в административном регламенте, специалист, ответственный за прием

документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

3.2.4. Специалист, уполномоченный принимать документы, регистрирует поступившее заявление с приложенными документами путем внесения в журнал учета входящих документов записи, которая содержит: входящий номер, дату приема заявления, наименование заявителя, наименование и количество документов.

3.2.5. Специалист, уполномоченный принимать документы, передает поступившие документы главе района для рассмотрения.

3.2.6 Глава района рассматривает заявление, назначает в форме резолюции ответственного исполнителя и передает ему на исполнение.

3.2.7. Отказ в приеме документов не допускается.

3.2.8. Максимальный срок приема и регистрации документов не может превышать одного рабочего дня.

3.3. Рассмотрение заявления и подготовка письменного ответа.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является получение исполнителем зарегистрированного письменного заявления с резолюцией.

3.3.2. Исполнитель в течение 3 рабочих дней осуществляет анализ заявления и принимает решение о возможности исполнения запроса.

3.3.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных пунктом 2.8 Административного регламента, специалист готовит проект письма, содержащего ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, при необходимости составляет проект претензии .

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных пунктом 2.8 Административного регламента, специалист осуществляет подготовку уведомления об отказе предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4 Оформленный в установленном порядке ответ исполнитель направляет на рассмотрение и подписание руководителю органа предоставления услуги. Максимальный срок подготовки ответа с момента принятия решения о возможности исполнения заявления составляет 25 рабочих дней. Максимальный срок подготовки ответа содержащего отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным подпунктом 3 пункта 2.8.1 настоящего регламента, составляет 2 рабочих дня.

3.4. Регистрация документов и направление их заявителю.

3.4.1. Специалист органа предоставления услуги в течение 1 рабочего дня с момента получения от руководителя органа предоставления услуги регистрирует подготовленный ответ заявителю, направляет его простым письмом по почте или по электронной почте.

3.5. Последовательность административных действий (процедур) по рассмотрению устных обращений по вопросам защиты прав потребителей

3.5.1. Устные обращения по вопросам защиты прав потребителей могут поступить в отдел экономики и прогнозирования при личном приеме или по телефону.

3.5.2. При проведении личного приема специалист отдела экономики и прогнозирования администрации района, осуществляющий прием граждан по вопросам защиты прав потребителей, письменно фиксирует в журнале регистрации:

- порядковый номер обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);
- дату обращения;
- фамилию и инициалы гражданина его адрес, контактный телефон;
- краткое содержание обращения, номер статьи Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», по которой будет дан ответ на обращение.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, ответ на обращение дается устно в ходе личного приема, заявителю разъясняются его права и механизм их реализации. В остальных случаях заявителю предлагается изложить суть обращения в письменной форме и дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Отдела, заявителю разъясняется, куда ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В журнале регистрации делается запись принятых мер.

3.5.3 При ответах на телефонные звонки исполнитель подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации

о наименовании органа, в который позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности исполнителя, принявшего телефонный звонок, предложения заявителю представиться и изложить суть вопроса.

Обращения поступившие по телефону регистрируются в порядке предусмотренном абзацем 1 пункта 3.5.2. настоящего регламента.

В случае, если для ответа на обращение требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, либо необходим дополнительный анализ имеющихся у заявителя и относящихся к существу вопроса документов, заявителю предлагается прийти на личный прием или направить обращение в письменной форме в орган предоставления муниципальной услуги, и сообщаются его реквизиты.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами отдела осуществляется начальником отдела.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

4.2 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей глава администрации района осуществляет привлечение

виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных главой администрации района постановлений.

4.2.4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

4.2.6. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.7. Справка подписывается председателем комиссии и утверждается главой администрации района.

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

4.3.1. Специалист отдела, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.2. Специалист администрации района, ответственный за прием и рассмотрение документов несет персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему документов.

4.3.3. Специалист отдела, ответственный за подготовку проекта решения о предоставлении муниципальной услуги несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

4.3.4. Персональная ответственность специалистов отдела закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

VI Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1 Право заявителя обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1 Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица Отдела, а также принимаемого им решения при оказании муниципальной услуги:

в досудебном порядке путем обращения в порядке подчиненности к заместителю главы администрации района, к главе района;

в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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, 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 администрации района, должностного лица администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается

5.3.1 Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

1) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации района, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.3.2 В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.4 Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации района, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.4.2. Жалоба должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу (администрация района), должностного лица администрации района, 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) администрации района, должностного лица администрации района, либо

муниципального служащего;

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

5.4.3 Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, получатель муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.4.4 Заявители имеют право обратиться в администрацию района за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5 Органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5.1 Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию района заместителю главы администрации района, главе района.

5.5.2 Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.3 Поступившая к должностному лицу администрации района жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.5.4 Должностные лица администрации района:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных

интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5.6 Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в администрации района правилами документооборота.

5.5.7 Ответ на жалобу подписывается главой администрации района или заместителем главы администрации района.

5.6 Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

5.6.1 Жалоба, поступившая в администрацию района подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.7 Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.7.1 По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7.2 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.

5.7.3 В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту предоставления Администрацией Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание помощи потребителям по защите их прав»

Главе района

_____ ф.и.о.

_____ (Ф.И.О.)

_____ проживающего по адресу:

тел. _____

e-mail _____

Заявление

_____ (суть обращения)

_____ (подпись)

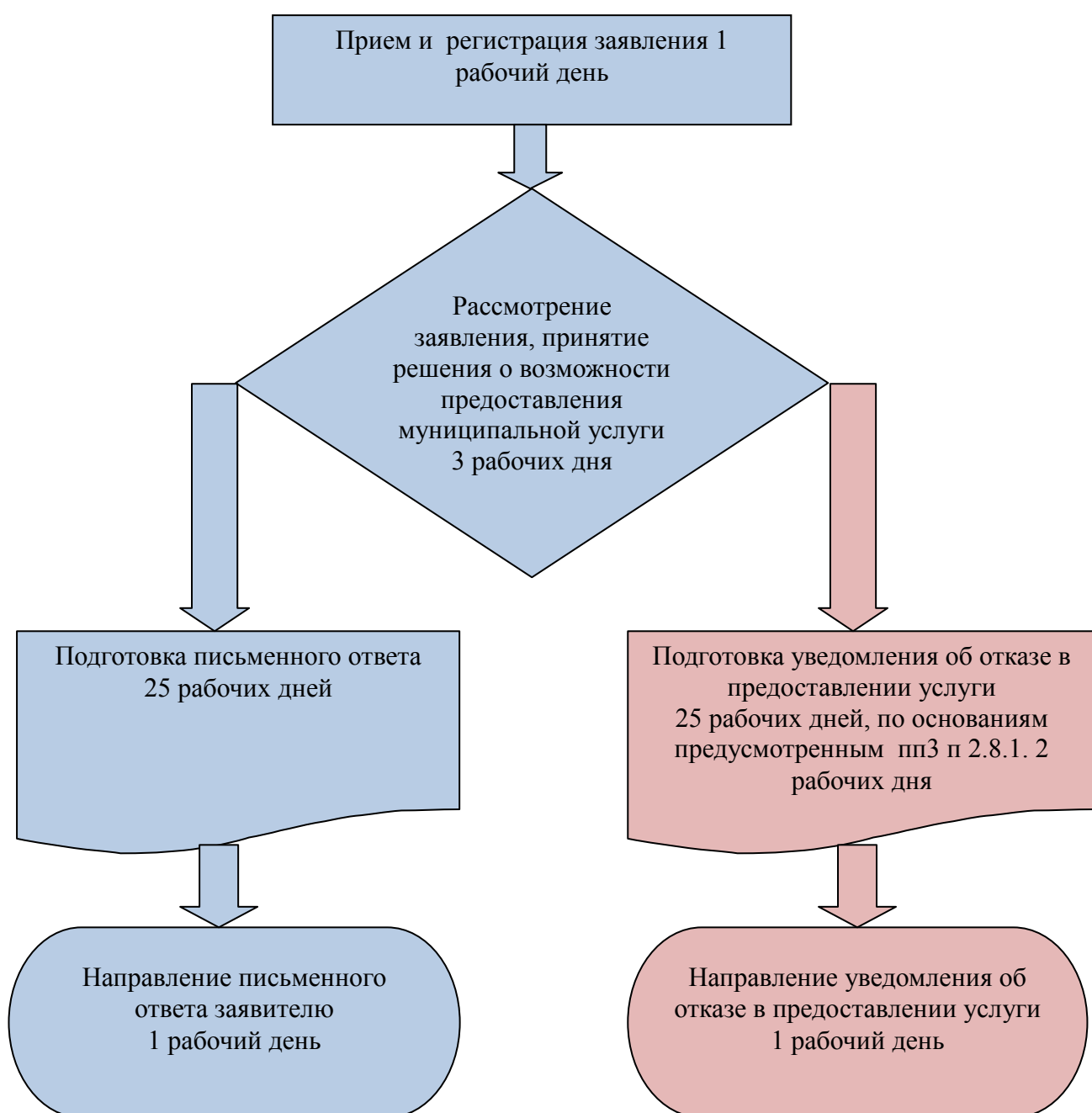
_____ (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту предоставления Администрацией Инжавинского района Тамбовской области муниципальной услуги «Оказание помощи потребителям по защите их прав»

БЛОК – СХЕМА
предоставления муниципальной услуги
«Оказание помощи потребителям по защите их прав»



ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту
предоставления Администрацией
Инжавинского района Тамбовской области
муниципальной услуги «Оказание помощи
потребителям по защите их прав»

Журнал учета обращений по вопросам защиты прав потребителей

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес и контактный телефон	Краткое содержание обращения	Статья Закона РФ «О защите прав потребителей»	Примечание