



**АДМИНИСТРАЦИЯ ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

07.07.2014г.

с. Химой

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 43

**Об утверждении административного регламента администрации
Шаройского муниципального района по предоставлению
муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории
Шаройского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Шаройского муниципального района, с целью предоставления муниципальных услуг, администрация Шаройского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент администрации Шаройского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Шаройского муниципального района» согласно приложению.

2. Опубликовать настоящее постановление в «Информационном бюллетене Шаройского муниципального района и разместить на официальном сайте администрации Шаройского муниципального района.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Шаройского муниципального района Лурмагамадова Х.Э.

Глава администрации



Р.Д.Мусалов

Утвержден:
постановлением главы
администрации Шаройского
муниципального района
от «07» июля 2014г. № 43

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Шаройского муниципального района»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Защита прав потребителей на территории Шаройского муниципального района» (далее – административный регламент), разработан в целях повышения качества и доступности исполнения муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Шаройского муниципального района» (далее по тексту – муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между физическими лицами, индивидуальными предпринимателями, а также юридическими лицами Шаройского муниципального района, связанные с предоставлением администрацией Шаройского муниципального района муниципальной услуги.

1.3. Заявителем о предоставлении муниципальной услуги является – физическое, юридическое лицо или уполномоченное заказчиком лицо (представитель), действующее на основании доверенности.

1.4. Место нахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу – администрация Шаройского муниципального района: 366413, Чеченская Республика, с. Химой, ул. Школьная №5.

1.4.1. График работы отдела по экономической и инвестиционной деятельности (далее – Отдел), структурного подразделения администрации Шаройского муниципального района, ответственного за оказание муниципальной услуги: понедельник - пятница - с 9-00 до 18-00 часов, перерыв на обед - с 13-00 до 14-00 часов; выходные дни - суббота, воскресенье. Консультирование граждан осуществляется специалистами отдела: понедельник-пятница - с 9-00 до 18-00, по адресу: Чеченская Республика, Шаройский район, с. Химой, ул. Школьная № 5.

1.4.2. Телефон отдела: 8 (8712) 29-87-19.

1.4.3. Адрес электронной почты отдела: admisharoi@mail.ru.

1.4.4. Официальный сайт администрации Шаройского муниципального района: <http://sharoy.info>;

1.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие исполнение муниципальной функции:

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав Шаройского муниципального района.

1.6. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является: качественное и своевременное рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

- своевременное извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о фактах реализации товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

1.6.1. Описание заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги.

1.6.2. Заявителями являются потребители (граждане), имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

1.6.3. Преимущественное право на получение муниципальной услуги отводится малоимущим гражданам, пенсионерам, инвалидам и иным категориям граждан, которые в силу возраста, заболеваемости и иным причинам не могут лично отстаивать свои права и законные интересы.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: 366413, ЧР, Шахойский район, с. Химой, ул. Школьная, 5. Контактный телефон: 8(8712)29-87-19.

Официальный сайт администрации Шаройского муниципального района - <http://sharoy.info>.

Адреса электронной почты: admisharoi@mail.ru.

График приема: понедельник - пятница с 9 час 00 мин. до 13 час 00 мин., с 14 час 00 мин. до 18 час. 00 мин. Выходные дни — суббота, воскресенье.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.1.2. Органы и организации участвующие в предоставлении муниципальной услуги:

- администрация Шаройского муниципального района.

2.1.3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе оказания муниципальной услуги,

осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в устной и письменной форме.

2.1.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистами отделов лично и/или по телефону.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить потребителю представиться и изложить суть вопроса.

Специалисты отделов при общении с потребителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

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

Специалисты отделов, осуществляющие индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, а также могут предложить потребителю обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при обращении потребителей осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в сети Интернет.

При коллективном обращении потребителей письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в сети Интернет в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2.1.5. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте администрации Шаройского муниципального района.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы,

требуемых документах) предоставляются с использованием средств автоинформирования.

2.1.6. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отделов, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.2.1. При индивидуальном устном обращении потребителя лично или по телефону ответ предоставляется специалистами отдела в момент обращения. Максимальный срок исполнения устного информирования при обращении потребителя лично состоит из времени ожидания потребителя в очереди и времени предоставления ответа. Время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут. Максимальное время предоставления ответа специалистом отдела составляет 15 минут.

2.2.2. Письменное обращение регистрируется в течение 2-х дней с момента поступления в комитет.

2.2.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений потребителей - 30 дней со дня регистрации обращения в комитете.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. В случае, если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся гражданину направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение десяти дней со дня регистрации.

2.2.6. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен руководителем отдела не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением потребителя.

2.2.7. Обращения потребителей считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.3.2. Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми

- обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в комитет;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.3.3. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину в порядке и сроки в соответствии с положениями настоящего Административного регламента, если в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа - делается соответствующая запись в журнале регистрации.

2.4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.4.2. Рабочие места специалистов отделов оборудуются оргтехникой, позволяющей организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.4.3. Специалистам отделов, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается доступ в Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

2.4.4. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов отделов, а также должна быть обеспечена возможность для реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги.

Места ожидания должны быть оборудованы посадочными местами (стульями, кресельными секциями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания также оборудуются столами для оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши).

2.4.5. Служебные кабинеты комитета оборудуются информационными табличками, предназначенными для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании структурного подразделения.

2.4.6. В помещении для ожидания приема потребителей и получения информации размещается информационный стенд.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

2.4.7. Прием потребителей осуществляется в служебных кабинетах

начальников и специалистов отделов.

3. Административные процедуры.

3.1. Перечень административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей;
- прием и первичная обработка письменных обращений потребителей;
- регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю;
- рассмотрение письменных обращений;
- оформление ответа на письменное обращение.

3.2. Личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителей к специалисту отдела лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги по разъяснению порядка защиты прав потребителей проводится специалистами в соответствии с графиком приема потребителей в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.2.3. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

3.2.4. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник службы охраны.

3.2.5. Специалисты, ведущие личный прием потребителей, обязаны внимательно выслушать вопрос потребителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

3.2.6. Обращения граждан, поступающие во время организованных «горячих линий», при проведении личного приема специалистами отделов, а также с "прямых" эфиров на радио и телевидении, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.7. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.2.8. Если во время приема потребителей решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.9. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или

должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

3.2.10. Специалисты отдела регистрируют обращения потребителей в журнале регистрации устных обращений. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место его проживания (адрес) или контактный телефон;
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

3.2.11. Во время личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.12. Результатом приема потребителей и разъяснения порядка защиты прав потребителей является информирование по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений потребителей

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение потребителя с письменным заявлением в отдел или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт администрации Шаройского муниципального района) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт мэрии, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;
- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

3.3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»).

Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

3.3.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистами отделов в дни согласно графику приема потребителей.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения и количества принятых листов. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

Время приема письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей не может превышать 10 минут.

3.3.5. Результатом приема и первичной обработки письменных обращений потребителей является прием обращений и их подготовка для передачи на регистрацию.

3.4. Регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю

3.4.1. Все письменные обращения, поступившие от потребителей, подлежат обязательной регистрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления.

Письменные обращения передаются на регистрацию специалисту комитета, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, с включением соответствующих обязанностей в должностную инструкцию и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.4.2. Поступившие в отдел обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (далее - журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес);
- дата поступления обращения;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

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

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4.3. После занесения всех необходимых реквизитов в журнале распечатывается регистрационно-контрольная карточка (приложение 2 к настоящему Административному регламенту) в одном экземпляре и вместе с обращением передается руководителю комитета.

3.4.4. В день регистрации, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения, представляются руководителю администрации либо замещающему его лицу. Затем обращения в течение рабочего дня после регистрации согласно резолюции направляются на исполнение специалистам отделов.

3.4.5. Результатом выполнения действий по регистрации поступивших письменных обращений и их рассмотрение руководителем является присвоение письменному обращению регистрационного номера и их рассмотрение руководителем администрации.

3.5. Рассмотрение письменных обращений специалистами.

3.5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на

нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

3.5.2. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты отделов в соответствии с резолюцией руководителя.

3.5.3. Специалисты при рассмотрении обращений потребителей обязаны:
- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений потребителей;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы потребителей.

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу администрация вправе: запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях. Запрос должен содержать:

- а) данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- б) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- в) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- г) срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней;
- д) приглашать обратившихся граждан для личной беседы, Приглашение гражданина 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 гражданина от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.7. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений потребителей могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся потребителю и обоснованием необходимости продления сроков.

3.5.8. Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится руководителем администрации при поступлении обращений в администрацию. На основании служебной записки ответственного

специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.9. Специалистом, курирующим данное обращение, делается запись в журнале (регистрационно-контрольной карточке) о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.10. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5.11. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, специалисты отделов разъясняют порядок защиты их прав.

3.5.12. В случае нарушения прав потребителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права или когда нарушены права значительного числа граждан (неопределенного круга потребителей), специалисты отделов готовят проект искового заявления, предъявляют и поддерживают в суде иск в интересах пострадавших.

3.5.13. При выявлении по обращению потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.5.14. Специалисты обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

3.5.15. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка проекта ответа потребителю.

3.6. Оформление ответа на письменные обращения
3.6.1. Ответы на письменные обращения потребителей подписывает руководитель комитета.

3.6.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе гражданина может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

Ответы на обращения печатаются на бланках администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер

его служебного телефона.

3.6.3. 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.

3.6.4. Специалисты отделов формируют "Дело" по обращению гражданина, в которое сначала подшивается оригинал обращения либо его копия, затем материалы по рассмотрению обращения гражданина в хронологической последовательности.

Вся переписка по рассмотрению обращений граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в комитете в течение установленного срока, затем уничтожается в установленном порядке.

3.6.5. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа потребителю, снятие обращения с контроля, списание обращения в «Дело».

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Ответственность за предоставление муниципальной услуги по качественному и своевременному рассмотрению обращений потребителей возлагается на руководителя комитета.

4.2. Текущий и плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возложен на первого заместителя главы администрации Шаройского муниципального района.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений потребителей, организации личного приема потребителей.

Периодичность проверок может носить плановый характер (полугодовых, годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина(заявителя).

4.4. Специалисты отделов несут персональную ответственность:

- за регистрацию обращений граждан (заявителей);
- за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

4.5. Отсутствие специалиста (командировка, отпуск, болезнь и т.д.) не снимает с должностного лица ответственности за своевременное и качественное исполнение документов по обращениям потребителей.

4.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений потребителей влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.7. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги по

рассмотрению обращений потребителей.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) специалиста, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, если считают, что нарушены их права. Граждане вправе обратиться непосредственно в суд.

Заявление подается в суд по подсудности. Заявление может быть подано гражданином в суд по месту его жительства или по месту нахождения органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которых оспариваются. Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав. Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления. Причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании или судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления.

5.2. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалистов отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обратившись с жалобой к заместителю главы администрации, главе администрации или в суд.

Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

5.3. При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы. Если по обращению, жалобе требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляют письменно с указанием причин его продления.

5.4. Обращение, жалоба граждан в письменной форме должны содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы;

наименование исполнительного органа, участвующего в осуществлении муниципальной функции, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении, жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению, жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае гражданином приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы, отсутствуют или не приложены, гражданина в пятидневный срок уведомляют (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены. Если в обращении, жалобе содержится просьба гражданина об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у гражданина, то должностные лица, ответственные или уполномоченные должностного лица муниципального органа, рассматривающие обращение, жалобу, вправе запросить необходимые документы.

Под обращением, жалобой гражданин ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения обращения, жалобы ответственное должностное лицо муниципального органа, в который поступило обращение, жалоба, принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину.

5.6. Обращение, жалоба гражданина не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве гражданина;
- если предметом обращения, жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы направляется гражданину не позднее 30 дней с момента ее регистрации.