

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЖЕЛЕЗНОГОРСК – ИЛИМСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.07. 2023 г. № 406

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» от 11 февраля 2011 года №40 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение», Уставом муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение», руководствуясь Указом Президента РФ от 07 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», администрация муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение»

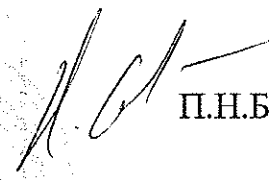
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей» (Приложение).
2. Признать утратившим силу Постановление от 27 июня 2011 г. № 206 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей».
3. Настоящее постановление опубликовать в газете «Вестник городской Думы и администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское

городское поселение» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования
«Железногорск-Илимское городское поселение»



П.Н.Березовский

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав
потребителей»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей, консультирования их по вопросам защиты прав потребителей; создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по защите прав потребителей.

Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – муниципальная услуга).

Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу – отдел социально-экономического развития администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» (далее - Уполномоченный орган).

1.2. Получателями муниципальной услуги (далее - Заявитель) являются 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. От имени заявителей могут выступать их представители, наделенные соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

1.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронной почты, на официальном сайте, на сайте федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)", на информационных стендах администрации поселения и многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее-МФЦ).

Заявления о предоставлении муниципальной услуги направляются непосредственно в администрацию муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение», МФЦ, через портал Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо посредством электронной почты.

1.3.1. Место нахождения и почтовый адрес Уполномоченного органа: 665653, Иркутская область, г. Железногорск-Илимский, квартал 8, дом 19, помещ. 3.

Телефон/факс: 8(39566)30008.

Официальный сайт администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» - <https://zhel-ilimskoe.mo38.ru/>.

График работы:	Понедельник	с 09.00 до 17.12
	Вторник	с 09.00 до 17.12
	Среда	с 09.00 до 17.12
	Четверг	с 09.00 до 17.12
	Пятница	с 09.00 до 17.12
	Суббота	выходной день
	Воскресенье	выходной день
	Обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00

1.3.2. Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг: <http://www.gosuslugi.ru/>.

Место нахождения и почтовый адрес МФЦ: 665653, Иркутская область, г. Железногорск-Илимский, ул. Янгеля, д. 12.

Телефон: 8-800-1000-447.

Адрес официального сайта, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: <http://mfc38.ru/>.

График работы:	Понедельник	выходной день
	Вторник	с 09.00 до 20.00
	Среда	с 09.00 до 18.00
	Четверг	с 09.00 до 18.00
	Пятница	с 09.00 до 18.00
	Суббота	с 10.00 до 14.00
	Воскресенье	выходной день

1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в отделе социально-экономического развития администрации муниципального образования

«Железногорск-Илимское городское поселение или в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг (далее - Многофункциональный центр), если заключено соглашение между многофункциональным центром и администрацией муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

2) по телефону в уполномоченном органе или многофункциональном центре;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – Единый портал);

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), являющегося государственной информационной системой Иркутской области (<http://38.gosuslugi.ru>) (далее – Региональный портал);

- на официальном сайте муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

5) посредством размещения информации на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом или многофункционального центра.

1.5. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, а также настоящий Административный регламент и муниципальный правовой акт об его утверждении размещается на:

- информационном стенде Уполномоченного органа;
- официальном сайте Уполномоченного органа;
- Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.6. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- местонахождение Уполномоченного органа, МФЦ;
- график работы Уполномоченного органа, МФЦ;
- адрес официального сайта Уполномоченного органа;
- адрес электронной почты Уполномоченного органа;
- нормативно-правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе настоящим Административным регламентом;
- ходе предоставления муниципальной услуги;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении административной услуги;
- досудебном и судебном порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Уполномоченного органа,

ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.7. Результат предоставления муниципальной услуги – оказание помощи в составлении претензии для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, изготовителю или исполнителю услуги в целях разрешения возникающих споров и противоречий.

1.8. Информирование (консультирование) осуществляется специалистами Уполномоченного органа, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично, по телефону, посредством почты или электронной почты.

1.8.1. Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами, ответственными за информирование, при обращении заявителей лично или по телефону.

Специалист ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на заданные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить повторное консультирование по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование заявителю, для разъяснения.

Устное консультирование должно проводиться с учетом требований официально-делового стиля речи. В конце информирования специалист, ответственный за информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять.

1.8.2. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется в виде письменного ответа на обращение заинтересованного лица, электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией.

1.8.3. Публичное информирование осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (радио, телевидение), а также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, на официальном сайте с информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах Уполномоченного органа и Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу – отдел социально-экономического развития

администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» (далее – Уполномоченный орган).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги – оказание помощи в составлении претензии для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, изготовителю и исполнителю услуги в целях разрешения возникающих споров и противоречий.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения в часы приема, установленные для предоставления муниципальной услуги. В случае если для подготовки ответа требуется дополнительная информация (запросы, консультации), срок рассмотрения обращения может быть продлен:

- по вопросам, требующим консультации с профильными специалистами, до 5 (пяти) рабочих дней с момента обращения;

- по вопросам, требующим официального обращения в соответствующие органы, до 30 (тридцати) календарных дней с момента обращения.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица сотрудник осуществляет не более 30 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги в устной форме посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

2.5. Перечень правовых оснований для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Закон РФ от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Закон РФ от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года №55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документ, подтверждающий личность заявителя;
- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;
- документы, подтверждающие факт приобретения товара (оказания услуги), в отношении которых нарушены права заявителя, как потребителя товара (услуги).

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов:

Оснований для отказа в приеме документов является:

- представление заявителем неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- заявитель обращается с просьбой об обжаловании судебного решения;
- заявитель обращается с вопросом, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее принятыми обращениями, и при этом в текущем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении заявителя используются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.10. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга:

2.10.1. Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.10.2. Рабочее место специалиста Отдела, участвующего в оказании муниципальной услуги, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.10.3. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами, компьютерной системой с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

2.10.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о потребителе одновременно ведётся приём только одного потребителя, за исключением случаев коллективного обращения потребителей.

2.10.5. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, принимаются вне очереди.

2.10.6. Для удобства заявителей при ожидании приема отводятся места, оборудованные стульями и столами. Предусматривается обеспечение указанных мест писчей бумагой, ручками.

2.10.7. В помещении для ожидания приема заявителей и получения информации размещается информационный стенд, который располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- извлечения из текста административного регламента;
- блок-схема (приложение 1 к административному регламенту);
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.10.8. В месте ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.10.9. Место предоставления муниципальной услуги оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- удельный вес рассмотренных в срок обращений в общем количестве рассмотренных обращений при предоставлении муниципальной услуги;
- удельный вес обоснованных жалоб заявителей после предоставления муниципальной услуги в общем количестве рассмотренных обращений.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- прием обращения (жалобы) заявителя;
- рассмотрение обращения (жалобы) заявителя;
- подготовка ответа на обращение (жалобу) заявителя.

3.2. Административная процедура «Прием обращения (жалобы) заявителя»:

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращения (жалобы) заявителя является личное обращение заявителя или его законного представителя с документами, указанными в п. 2.6. настоящего административного регламента в Уполномоченный орган (в том числе поступившего из МФЦ, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг).

В случае предоставления муниципальной услуги через МФЦ заявитель предоставляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной

услуги документы и получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ. Зарегистрированный пакет документов сотрудниками МФЦ передается в Уполномоченный орган в порядке, определенном соглашением между МФЦ и Уполномоченным органом.

3.2.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Отдела, осуществляющий оказание муниципальной услуги в соответствии со своей должностной инструкцией (далее – специалист Отдела).

3.2.3. Специалист Отдела в течение 5 (пяти) минут проверяет представленный пакет документов для выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае выявления указанных в п. 2.8. настоящего административного регламента оснований, специалист Отдела сообщает заявителю о невозможности предоставить муниципальную услугу.

3.2.4. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист Отдела регистрирует обращение (жалобу) заявителя в журнале регистрации обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – Журнал) (приложение 2 к настоящему Административному регламенту).

3.2.5. Окончанием данной административной процедуры является регистрация обращения (жалобы) заявителя в Журнале либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Административная процедура «Рассмотрение обращения (жалобы) заявителя»:

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращения (жалобы) заявителя является регистрация обращения (жалобы) заявителя в Журнале.

3.3.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Отдела.

3.3.2. Специалист Отдела в течение 10 (десяти) минут рассматривает обращение (жалобу) заявителя по существу на предмет возможности осуществить восстановление или защиту нарушенных прав заявителя в качестве потребителя приобретенного товара (оказанной услуги).

3.3.3. В случае недостаточности полномочий в полной мере предоставить муниципальную услугу, специалист Отдела направляет заявителя с предоставленным пакетом документов в уполномоченный орган для удовлетворения обращения (жалобы), с соответствующей пометкой в Журнале.

3.3.4. В случае возможности восстановления или защиты нарушенных прав заявителя в качестве потребителя приобретенного товара (оказанной услуги), специалист Отдела в течение 15 (пятнадцати) минут осуществляет помощь в составлении претензии для удовлетворения законных требований заявителя к продавцу, изготовителю или исполнителю услуги в целях разрешения возникшего спора и противоречий.

3.3.5. Окончанием данной административной процедуры является составление претензии для удовлетворения законных требований заявителя к продавцу, изготовителю и исполнителю услуги в целях разрешения возникшего спора и противоречий либо направляет заявителя с предоставленным пакетом документов в уполномоченный орган для удовлетворения обращения (жалобы), с соответствующей пометкой в Журнале.

3.4. Административная процедура «Подготовка ответа на обращение (жалобу) заявителя».

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке ответа на обращение (жалобу) заявителя является составление претензии для удовлетворения законных требований заявителя к продавцу, изготовителю или исполнителю услуги в целях разрешения возникшего спора и противоречий.

3.4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Отдела.

3.4.3. Специалист Отдела передает составленную претензию заявителю с разъяснением дальнейшего его взаимодействия с продавцом, изготовителем или исполнителем услуги в целях разрешения возникшего спора и противоречий.

3.4.4. Окончанием данной административной процедуры является передача составленной претензии заявителю с разъяснением дальнейшего его взаимодействия с продавцом, изготовителем или исполнителем услуги в целях разрешения возникшего спора и противоречий.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за исполнением должностными лицами, муниципальными служащими уполномоченного органа положений административного регламента:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистом Отдела осуществляется руководителем Уполномоченного органа.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения руководителем Уполномоченного органа проверок соблюдения и исполнения специалистом Отдела положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Иркутской области, муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

4.2. Порядок и периодичность осуществление плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента:

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на

обращение заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.3. Проверку полноты и качества предоставления услуги осуществляет руководитель Уполномоченного органа. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается руководителем Уполномоченного органа.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

- Должностные лица, муниципальные служащие, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка осуществления муниципальной услуги.

- Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих

5.1. Право заявителя на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу либо муниципальных служащих.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальных служащих.

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

– нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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. Основания для отказа в рассмотрении жалобы:

- в обращении (жалобе) отсутствуют данные о заявителе, направившем обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наличие в обращении (жалобе) нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- в случае если в обращении (жалобе) содержатся претензии, на которые заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя на обжалование решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

5.4.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих на имя Главы муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

5.4.3. Жалоба заявителей на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц либо муниципальных служащих регистрируется в отделе организационно-административной работы администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

5.4.4. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуется;

– фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы:

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы:

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток, ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом, а также в иных формах;

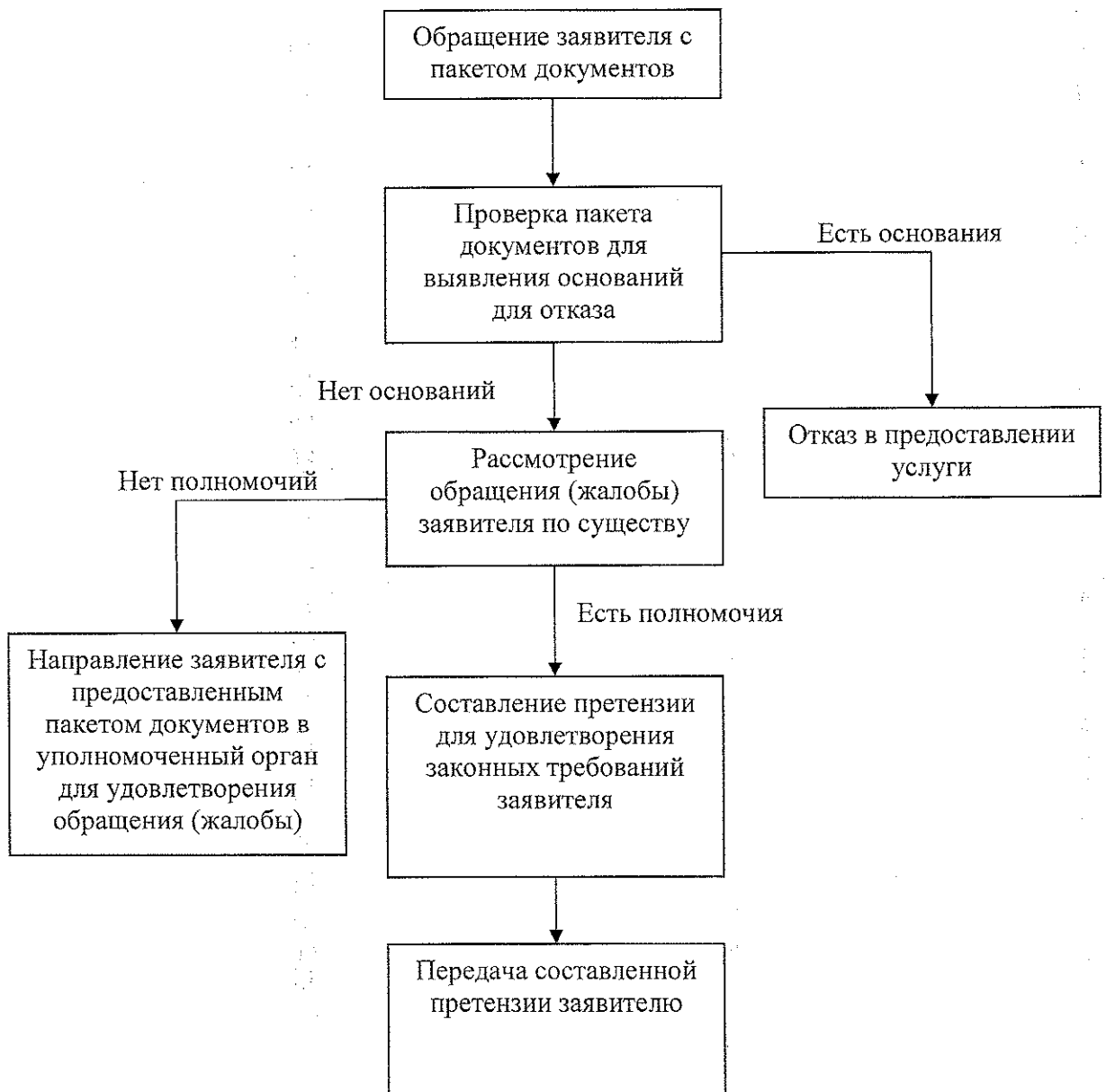
– отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

5.8. Заявитель вправе оспорить решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Приложение 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений (жалоб) граждан
по вопросам защиты прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур
при предоставлении муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений (жалоб) граждан
по вопросам защиты прав потребителей»



Приложение 2
 к административному регламенту
 по предоставлению муниципальной услуги
 «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан
 по вопросам защиты прав потребителей»

Журнал
 регистрации обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей

№ п/п	Дата и форма обращения*	Дата рассмотрения обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес, телефон	Краткое описание обращения, субъект потребительского рынка	Результат рассмотрения обращения

* - указывается форма обращения (письменная, устная).