



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД УРЮПИНСК ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

от 04 декабря 2015 г.

№ 1198-п

Об утверждении административного регламента предоставления администрацией городского округа город Урюпинск Волгоградской области муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации городского округа г. Урюпинск от 21 июля 2015 г. № 686-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация городского округа город Урюпинск Волгоградской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2. Признать утратившими силу постановления администрации городского округа город Урюпинск Волгоградской области:

от 30 декабря 2011 г. № 882-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»;

от 05 октября 2012 г. № 712-п «О внесении изменений в постановление администрации городского округа город Урюпинск Волгоградской области от 30 декабря 2011 г. № 882-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»;

от 07 ноября 2014 г. № 1049-п «О внесении изменений в постановление администрации городского округа город Урюпинск Волгоградской области от 30 декабря 2011 г. № 882-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение

жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Урюпинская деловая газета».

Глава администрации
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области

Ю.Н. Хорошеньков

Разослано: городской Думе, отделам: экономики, юридическому, организационно - контрольному, по ЗПП, газета «Урюпинская деловая газета», Консультант Плюс.

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области

от 04 декабря 2015 г. № 1198-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее именуется - Административный регламент) является порядок взаимодействия администрации городского округа город Урюпинск Волгоградской области (далее именуется – администрация городского округа г. Урюпинск) с заявителями при предоставлении муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее именуется – муниципальная услуга).

1.2. Сведения о заявителях.

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести, заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2.2. От имени заявителей могут также выступать представители по доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

1) непосредственно в отделе по защите прав потребителей, развития потребительского рынка и сферы услуг администрации городского округа г. Урюпинск.

Место нахождения отдела по защите прав потребителей, развития потребительского рынка и сферы услуг администрации городского округа г. Урюпинск (далее - отдел защиты прав потребителей администрации): г. Урюпинск, пл. Ленина, 3, администрация городского округа г. Урюпинск, 3-й этаж, кабинет 312.

График работы отдела по защите прав потребителей администрации: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 часов, перерыв с 12.00 до 13.00 часов; выходные дни - суббота, воскресенье.

График приема посетителей в отделе по защите прав потребителей администрации: понедельник, вторник, четверг с 8.00 до 12.00;

2) по почте (по письменным обращениям граждан):

почтовый адрес администрации городского округа г. Урюпинск: 403110, Волгоградская область, город Урюпинск, пл. Ленина, 3;

3) посредством использования телефонной связи:

справочные телефоны отдела защиты прав потребителей администрации: 8 (84442) 40902, 8(84442) 41302;

4) посредством использования электронной почты:

электронный адрес отдела по защите прав потребителей администрации: zpr_urup@mail.ru.

1.3.2. На информационном стенде, расположенном на первом этаже здания администрации городского округа г. Урюпинск, размещаются следующие информационные материалы:

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

контактная информация структурного подразделения администрации городского округа г. Урюпинск, являющегося ответственным за предоставление муниципальной услуги;

административный регламент предоставления муниципальной услуги;

прочая необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.3. Сведения о муниципальной услуге и Административный регламент предоставления муниципальной услуги размещаются в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал), на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области: <http://www/volganet.ru> и на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Урюпинск Волгоградской области в информационно – телекоммуникационной сети Интернет <http://www.urupinsk.net> (далее – Официальный сайт).

1.3.4. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг необходимых и обязательных при предоставлении муниципальной услуги, заявители обращаются в отдел по защите прав потребителей администрации в устной или в письменной форме, в том числе посредством электронной почты.

Время ожидания заявителя при индивидуальном консультировании лично не должно превышать 15 минут, время индивидуального консультирования не должно превышать 10 минут. В случае если для подготовки от-

вета требуется продолжительное время, специалисты отдела по защите прав потребителей администрации могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты отдела по защите прав потребителей администрации подробно и в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации по наименованию органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Прием и регистрация письменных запросов граждан в администрации городского округа г. Урюпинск осуществляется специалистом организационно-контрольного отдела администрации городского округа г. Урюпинск.

Письменное консультирование при обращении заявителя осуществляется путем направления ответов почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя. Ответ на обращение заявителя должен представляться в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя, подписываться главой администрации городского округа г. Урюпинск и должен содержать ответы на поставленные вопросы.

При письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в организационно – контрольном отделе администрации городского округа г. Урюпинск.

В обращении, поступившем в форме электронного документа (далее - электронное обращение), заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Электронное обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Административным регламентом.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация городского округа г. Урюпинск.

Структурным подразделением администрации городского округа г. Урюпинск, ответственным за оказание муниципальной услуги, является отдел по защите прав потребителей администрации.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

устный или письменный ответ (консультация) по вопросам защиты прав потребителей;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Индивидуальное устное консультирование каждого гражданина по его запросу (в случае личного обращения в отдел по защите прав потребителей администрации) составляет не более 20 минут. Максимальное время ожидания граждан при индивидуальном устном консультировании составляет 15 минут при личном обращении в отдел по защите прав потребителей администрации.

2.4.2. Срок рассмотрения письменных или электронных обращений (запросов) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации в организационно-контрольном отделе администрации городского округа г. Урюпинск, отделе по защите прав потребителей администрации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, «Собрание законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

Гражданским кодексом Российской Федерации («Российская газета», № 238-239, 08.12.1994);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская

газета», № 168, 30.07.2010., «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» («Российская газета», № 253, 30.12.2009, «Собрание законодательства РФ», 04.01.2010, № 1, ст. 2.);

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140, «Российская газета», № 8, 16.01.1996);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Российская газета», № 21, 04.02.1998, «Собрание законодательства РФ», 26.01.1998, № 4, ст. 482);

Уставом городского округа город Урюпинск Волгоградской области («Урюпинская деловая газета», № 20, 31.03.2015, «Урюпинская деловая газета», № 38, 23.06.2015).

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

2.6.1. Устный или письменный запрос по форме согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту.

2.6.2. По собственной инициативе заявитель может приложить документы, подтверждающие наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги специалисты отдела по защите прав потребителей администрации не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление 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 муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

статус заявителя не соответствует требованиям, установленным пунктом 1.2. настоящего Административного регламента;

невозможность установить из содержания обращения (запроса), какая именно информация запрашивается;

отсутствие запрашиваемой информации в отделе по защите прав потребителей администрации.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуются.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги - в течение рабочего дня, в котором поступил запрос.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.13.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда, действующим на территории Российской Федерации.

2.13.2. Рабочие места для предоставления муниципальной услуги оборудуются телефоном, компьютером с возможностью печати и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать оказание муниципальной услуги.

2.13.3. Места для приема заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.13.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

2.13.5. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие доступных мест общего пользования (туалет).

2.13.6. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.7. Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.14. Требование к обеспечению условий доступности для инвалидов муниципальной услуги:

1) оказание персоналом учреждения помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски;

2) беспрепятственный вход инвалидов в учреждение и выход из него;

3) возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории учреждения;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории учреждения;

5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и к услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а так же надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом брайля;

7) допуск в учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

8) допуск в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

9) предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

10) оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

своевременность и полнота предоставляемой информации о муниципальной услуге;

соблюдение сроков и последовательности выполнения всех административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов отдела по защите прав потребителей администрации;

отсутствие обоснованных жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов отдела по защите прав потребителей администрации к заявителям (их представителям).

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

На официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в разделе «Государственные услуги» заявителю предоставляется возможность копирования и заполнения в электронном виде формы заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, не устанавливаются.

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

3.1. Состав и последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация устного запроса заявителя;
- 2) прием и регистрация письменного запроса заявителя;
- 3) рассмотрение письменного запроса заявителя;
- 4) информирование заявителя о результатах рассмотрения запроса.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация устного запроса заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с устным запросом о предоставлении муниципальной услуги в отдел по защите прав потребителей администрации.

3.2.2. Специалист отдела по защите прав потребителей администрации регистрирует запрос в журнале регистрации устных обращений граждан по форме согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2.3. При ответе на устный запрос заявителя специалист отдела по защите прав потребителей администрации, ответственный за рассмотрение запроса, консультирует заявителя по вопросу защиты прав потребителей или аргументировано и корректно отказывает в предоставлении муниципальной услуги, обозначив в обязательном порядке основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.8.2. настоящего Административного регламента.

3.2.4. В случае если для подготовки ответа на запрос, выраженный в устной форме, требуется продолжительное время, специалист отдела по защите прав потребителя администрации, ответственный за рассмотрение запроса, может предложить заявителю обратиться за предоставлением муниципальной услуги с запросом, выраженным в письменной форме, либо предложить другое удобное время для получения результата муниципальной услуги на запрос в устной форме.

3.2.5. Специалист отдела по защите прав потребителей администрации по результатам рассмотрения устного обращения при наличии причин, явно свидетельствующих о возможности разрешения жалобы в досудебном порядке, и при отсутствии у заявителя заранее подготовленной претензии к хозяйствующему субъекту оказывает помощь в составлении претензии в соответствии с действующим законодательством.

Результатом административной процедуры является устное консультирование заявителя по вопросам защиты прав потребителей или устный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 45 минут.

3.3. Прием и регистрация письменного запроса заявителя.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги одним из следующих способов:

непосредственно при личном обращении;

заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

3.3.2. При поступлении обращения в администрацию городского округа г. Урюпинск, заявление регистрируется в системе электронного документооборота специалистом организационно-контрольного отдела и передается на рассмотрение и принятия решения в отдел по защите прав потребителей администрации.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является направление данного заявления в отдел по защите прав потребителей администрации.

3.3.4. Способ фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления специалистом организационно-контрольного отдела администрации городского округа г. Урюпинск в системе электронного документооборота администрации городского округа г. Урюпинск.

3.3.5. Рассмотрение письменного запроса заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги в отдел по защите прав потребителей администрации.

Специалист отдела по защите прав потребителей администрации рассматривает заявление на предмет отсутствия оснований для непредоставления муниципальной услуги, предусмотренных подпунктом 2.8.2 настоящего Административного регламента.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента, специалист отдела по защите прав потребителей администрации, ответственный за рассмотрение заявления, в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления готовит проект письма заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В проекте письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке должны быть указаны основания отказа и порядок обжалования вынесенного решения.

Специалист отдела по защите прав потребителей администрации ответственный за рассмотрение заявления, при наличии оснований для предоставления муниципальной услуги, осуществляет сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в заявлении, после чего готовит проект ответа по существу запроса.

Проект письменного ответа или письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги передается на подпись главе администрации городского округа г. Урюпинск.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 календарных дней.

Результатом административной процедуры является письменный ответ или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Информирование заявителя о результатах рассмотрения запроса.

Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом отдела по защите прав потребителей администрации письменного ответа или письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги подписанного главой администрации городского округа г. Урюпинск.

Письменный ответ или письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги регистрируется в системе электронного документооборота администрации городского округа г. Урюпинск и направляется заявителю способом, указанным в заявлении.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 календарных дней.

Результатом административной процедуры является направление в адрес заявителя письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо ответа на запрос.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляется в форме текущего контроля соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и внеплановых проверок за исполнением Административного регламента.

4.2. Текущий контроль осуществляется начальником отдела по защите прав потребителей администрации по соблюдению специалистами отдела по защите прав потребителей администрации последовательности административных действий и административных процедур, определенных настоящим Административным регламентом.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по защите прав потребителей администрации положений Административного регламента, осуществляемых по обращениям заявителей, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения порядка предоставления муниципальной услуги.

4.4. Внеплановые проверки проводятся при поступлении в администрацию городского округа г. Урюпинск жалобы заявителя на решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего Административного регламента.

4.5. Внеплановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами администрации городского округа г. Урюпинск на основании распоряжения администрации городского округа г. Урюпинск.

4.6. По результатам проведенной проверки составляется справка, в которой описываются, в случае их выявления, недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты отдела по защите прав потребителей администрации несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий и выполнения

административных процедур, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях. В случае выявления нарушений должностное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.8. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию городского округа г. Урюпинск, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента.

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

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, представляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в отношении должностных лиц и муниципальных служащих администрации городского округа г. Урюпинск, ответственных за предоставление муниципальной услуги, – главе администрации городского округа г. Урюпинск.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме либо может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления городского округа город Урюпинск Волгоградской области, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.1. Сведения об администрации городского округа г. Урюпинск:
местонахождение и почтовый адрес - город Урюпинск, Волгоградская область, площадь Ленина, дом 3, 403110;
электронный адрес: E-mail: ag_urup@volganet.ru;
официальный сайт: <http://www.urupinsk.net>;
справочные телефоны: (84442)43050; факс: (84442)43805;
график работы: понедельник – пятница с 8.00 до 17.00; перерыв с 12.00 до 13.00

5.4.2. Сведения муниципальном автономном учреждении «Урюпинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «Урюпинский МФЦ»):

местонахождение и почтовый адрес - город Урюпинск, Волгоградская область, проспект Ленина, дом 103, 403113;
E-mail: mau-mfc@yandex.ru;
справочный телефон (84442)41028;

приемные дни и часы: понедельник, вторник, четверг, пятница – с 8.00 до 18.00, без перерыва; среда – с 8.00 до 20.00 часов, без перерыва; суббота – с 8.00 до 17.00 часов, без перерыва; выходной – воскресенье.

5.4.3. Сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru>

5.4.4. Жалоба заявителя, адресованная главе администрации городского округа г. Урюпинск, при личном обращении заявителя представляется в организационно-контрольный отдел администрации городского округа г. Урюпинск по адресу: Волгоградская область, г. Урюпинск, площадь Ленина, 3, кабинет 314, должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, данные должностных лиц либо муниципальных служащих, 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 (номеров) 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) органа, предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставившего муниципальную услугу либо муниципального служащего;

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц в предоставлении муниципальной услуги, 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. По результатам рассмотрения жалобы администрация городского округа г. Урюпинск принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. 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.

5.9. Заявитель вправе обжаловать решения и действие (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих в судебном порядке.

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.11. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

непосредственно в МАУ «Урюпинский МФЦ»;

непосредственно в администрации городского округа г. Урюпинск;

на информационных стендах, размещенных в МАУ «Урюпинский МФЦ»;

на информационных стендах, размещенных в администрации городского округа г. Урюпинск;

на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа город Урюпинск Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://www.urupinsk.net>;

на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru>.

5.12. 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
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области муниципальной
услуги «Консультирование граждан по
вопросам защиты прав потребителей»

ЖУРНАЛ регистрации устных обращений граждан

Порядковый номер	Дата поступления обращения	Ф.И.О., адрес, телефон Заявителя	Суть жалобы	Исполнитель	Дата рассмотрения	Результат рассмотрения

Приложение 2

к административному регламенту
предоставления администрацией
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области муниципальной
услуги «Консультирование граждан по
вопросам защиты прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»



Приложение 3

к административному регламенту
предоставления администрацией
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области муниципальной
услуги «Консультирование граждан по
вопросам защиты прав потребителей»

Главе администрации
городского округа город Урюпинск
Волгоградской области
от

_____ (Ф.И.О. полностью)

_____ (адрес местожительства)

_____ (контактный телефон)

E-mail: _____

Заявление.

Ответ прошу направить следующим способом:

лично на руки;

по почте на указанный в заявлении адрес;

по электронной почте на адрес _____.

« _____ » _____ 201__ г.

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)