



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**Похвистнево
Самарской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.04.2016 № 462

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей»

Рассмотрев материалы, представленные юридическим отделом Аппарата Администрации городского округа Похвистнево, во исполнение распоряжения Администрации городского округа от 22.10.2015 № 456-р «О внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 «Об утверждении типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области», ст. 23 Устава городского округа Похвистнево Самарской области, Администрация городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав

потребителей»(далее - Административный регламент).

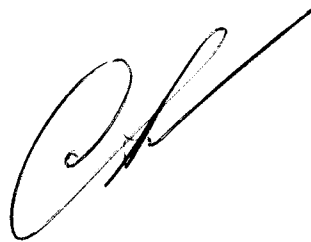
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Похвистневский вестник».

3. Разместить Административный регламент на официальном сайте Администрации городского округа Похвистнево и портале государственных и муниципальных услуг в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы городского округа Похвистнево, руководителя Аппарата Администрации Тарасову М.А.

Глава городского округа



С.П. Попов

УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации
городского округа Похвистнево

от «01» 04 2016 г. № 462

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ, РЕГУЛИРУЕМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации городского округа Похвистнево Самарской области (далее – Администрация), осуществляющей полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в

Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);

–Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);

–Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

–Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

–Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

–Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

–Постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2010 года № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области»;

–Постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 года № 149 «Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области»;

- Уставом городского округа Похвистнево Самарской области;
- иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Самарской области, муниципальными правовыми актами городского округа Похвистнево и настоящим регламентом.

1.3. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая Администрацией (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций Администрации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Администрации по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и 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 с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

организационная помощь - содействие получателю муниципальной услуги в решении вопросов по организации и проведению иницилируемых им мероприятий для решения вопросов, связанных с защитой нарушенных прав потребителя;

консультативная помощь - помощь получателю муниципальной услуги, предоставляемая с целью объяснения ситуаций и решения связанных с ними проблем;

методическая помощь - проведение в интересах получателя муниципальной услуги мероприятий, направленных на обеспечение его знаниями, умениями, навыками, необходимыми для эффективной деятельности в российском обществе (далее - мероприятия).

1.4. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители).

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях Администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет Администрации, в средствах массовой информации, путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

1.5.2. Адреса, справочные телефоны Администрации для консультаций граждан и предоставления муниципальной услуги: Самарская область, г. Похвистнево, ул. Лермонтова 16, тел.: 8(84656)2-26-99, адрес в сети Интернет: www.pohgor.ru, e-mail: pohgor@samtel.ru. График работы: понедельник - пятница. Выходные дни: суббота-воскресенье. Прием заявителей и предоставление муниципальной услуги осуществляются должностными лицами в соответствии с графиком работы:

1.6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.6.1 Консультирование граждан осуществляется специалистом Администрации, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений по телефону 8 (84656)2-26-99 и при личном обращении.

1.6.2. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график (режим) работы и адрес Администрации,
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу;

1.7. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Администрации содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- адрес, график (режим) работы, контактная информация Администрации контактная информация специалиста Администрации, осуществляющего прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы Администрации размещаются при входе в помещения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – Администрация городского округа Похвистнево Самарской области, осуществляющая полномочия по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, проведение мероприятия.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30

дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются законодательные и иные правовые акты, указанные в пункте 1.2. настоящего административного регламента.

2.6. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий его личность (паспорт);
- документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии);
- письменное обращение – заявление согласно Приложению 1.

При обращении представителя гражданина дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя;

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

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

- если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о

предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения.

2.13.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Вход в помещение, где располагается должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах.

2.13.4. В помещениях ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

2.13.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики приема граждан, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества должностных лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

Также на информационных стендах размещается:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- настоящий административный регламент.

2.13.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13.7. Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской),

содержащей соответствующее наименование, с использованием крупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется государственная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной муниципальной услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

Заявители (получатели муниципальной услуги) могут принимать участие в опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации об услуге;
- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и в электронной форме.

2.15.1. Услуга не предоставляется через МФЦ.

2.15.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается информация об услуге, формы заявлений для получения муниципальной услуги, обеспечивается доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

С использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивается возможность:

- в целях получения услуги предоставлять документы в электронном виде;

- осуществлять мониторинг хода предоставления услуги (в соответствии со сроками реализации этапов перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, установленных Правительством Российской Федерации).

При подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг возможна авторизация с использованием универсальной электронной карты.

2.15.3. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

2.15.4. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистом юридического отдела Администрации, осуществляющем предоставление

муниципальной услуги (далее – специалист юридического отдела), лично либо по телефону.

2.15.5. Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.15.6. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги специалист юридического отдела сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки специалист юридического отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Специалист юридического отдела при обращении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с

использование официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой аппарат.

Специалист юридического отдела, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки

стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Специалист юридического отдела, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации специалист юридического отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.15.7. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в Администрацию, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.15.8. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

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. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

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

прием запроса;

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

оказание организационной, консультативной или методической помощи.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.3.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту), представляемым лично, либо почте, или в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (в соответствии со сроками реализации этапов перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде, установленными Правительством Российской Федерации). При подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг возможна авторизация с использованием универсальной электронной карты.

3.3.1.1. Максимальный срок исполнения процедуры – 10 рабочих дней с момента поступления запроса.

3.3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.3.2.1. Специалист юридического отдела проверяет запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.2. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, специалист юридического отдела готовит письмо получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

3.3.2.3. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.4. Информационное письмо передается специалистом юридического отдела на подпись Главе городского округа Похвистнево (далее – Глава городского округа).

3.3.2.5. Глава городского округа подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное Главой городского округа информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.3.2.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги запрос получателя муниципальной услуги направляется для исполнения уполномоченным специалистам.

3.3.2.7. Максимальный срок исполнения процедуры по пунктам 3.3.2.4 - 3.3.2.6 административного регламента - 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.3.3. Оказание организационной, консультативной и методической помощи.

3.3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является принятое Главой городского округа положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.2. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 50 минут.

3.3.3.3. Должностное лицо изучает предоставленные заявителем документы, оказывает помощь в заполнении заявки.

3.3.3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов,

органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответов на запросы от органов, участвующих в предоставлении информации, необходимой при оказании муниципальной услуги.

3.3.3.6.Способом фиксации результата административной процедуры является приобщение поступивших ответов на запросы к комплексу документов, приложенных к заявлению.

3.3.3.7. По результатам анализа заявки и предоставленных заявителем документов специалист юридического отдела оформляет и передает заявителю документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает организационную, консультативную и методическую помощь.

3.3.3.8. Результат исполнения административной процедуры фиксируется в журнале регистрации.

3.3.3.9. Специалист юридического отдела подготавливает проект ответа заявителю и передает на согласование Главе городского округа.

3.3.3.10. Глава городского округа в случае согласия с содержанием ответа, подписывает его и передает специалисту юридического отдела для дальнейшей регистрации и направления заявителю. В случае несогласия с содержанием ответа Глава городского округа указывает специалисту юридического отдела на недоработки, которые специалист юридического отдела устраняет и повторно передает проект ответа Главе городского округа на согласование.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами Администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом Администрации проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы, и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается нормативным правовым документом Администрации.

4.4. Администрация организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами Администрации проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы получателей муниципальной услуги на решения, действия (бездействие) работников центров занятости.

Периодичность контрольных мероприятий Администрации осуществляется на основании планов проведения проверок, утвержденных Администрацией на соответствующий год и во внеплановом порядке (внеплановая проверка) по приказу (распоряжению) Администрации.

Контрольные мероприятия (проверки) Администрацией осуществляются на основании утвержденной Администрацией программы проверки. Программа проверки содержит весь перечень вопросов проверки с указанием ответственных должностных лиц Администрации за исполнение.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми участниками проверки.

По результатам контрольных мероприятий при наличии оснований для применения мер дисциплинарной ответственности Глава городского округа налагает дисциплинарные взыскания на работников, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги.

4.5. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа администрации, а также должностного лица, муниципального служащего

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа администрации, а также должностного лица или муниципального служащего.

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

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.1.5. 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

5.1.7. Отказ Администрации, специалиста юридического отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию. Жалобы на решения, принятые

Главой городского округа, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно Главой городского округа.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации и ее должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

5.2.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.2.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.2.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

5.2.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.5. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, 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.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

5.2.6.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

5.2.6.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.2.6 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.2.1 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам,
регулируемым законодательством
о защите прав потребителей»

ЗАЯВЛЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(наименование учреждения, должность, фамилия,
имя, отчество соответствующего должностного лица)

Я,

(ФИО полностью)

адрес регистрации: _____,

адрес электронной почты _____,

контактный телефон _____,

документ (паспорт, свидетельство о рождении):

(наименование, серия, № документа, дата выдачи, кем выдан)

Прошу предоставить мне муниципальную услугу

Подпись: _____ Расшифровка подписи _____
(фамилия, имя, отчество)

Дата:

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам,
регулируемым законодательством
о защите прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ
ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ, РЕГУЛИРУЕМЫМ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

