



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Посёлок Ивня

12 августа 2019 г.

№ 262

**Об утверждении
Административного регламента
по предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование
их по вопросам защиты прав
потребителей на территории
муниципального района
«Ивнянский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Белгородской области от 30 мая 2011 года № 205-пп «О порядке разработки и утверждения административных регламентов» администрация Ивнянского района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район» (далее - Административный регламент, прилагается).

2. Отделу по связям с общественностью и СМИ, информационных технологий аппарата главы администрации Ивнянского района (Неустроева Н.А.) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Ивнянского района.

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального района «Ивнянский район» от 23 марта 2012 года № 126 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район».

4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

**Глава администрации
Ивнянского района**



А.Н. Калашников

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Ивнянского района

от 12 августа 2019 года № 262

**Административный регламент по предоставлению муниципальной
услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по
вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального
района «Ивнянский район»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район» (далее – Административный регламент), разработан в соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Белгородской области от 30 мая 2011 года № 205-пп «О порядке разработки и утверждения административных регламентов», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг.

Органом, предоставляющим соответствующую муниципальную услугу, является администрация муниципального района «Ивнянский район» (далее – Администрация района).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, 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, обратившимся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее – заявитель). От имени физических лиц могут действовать лица наделенные полномочиями выступать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Сведения о местонахождении и графике работы Администрации района, контактных телефонах (телефонах для справок), адресе официального сайта Администрации района в сети Интернет (далее - официальный сайт Администрации района), адресе электронной почты Администрации района приведены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.2. Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется в форме консультирования заявителей в Администрации

района, а также в форме размещения информации на сайте администрации Ивнянского района - <http://admivnya.ru/>.

1.3.3. Консультации о предоставлении муниципальной услуги можно получить ежедневно с 8.00 до 17.00 по адресу: Белгородская область, Ивнянский район, посёлок Ивня, улица Ленина, дом 20, тел.: 8(47243) 5-12-38;

Сведения о графике приема должностными лицами Администрации района заинтересованных лиц и получателей муниципальной услуги сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на официальном сайте Администрации района.

1.3.4. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в сети Интернет:
- на Едином портале государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/> (далее - ЕПГУ);
- на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://gosuslugi31.ru/> (далее - РПГУ);
- на официальном сайте Администрации района (<http://admivnya.ru/>);
- на информационных стендах в помещениях структурных подразделений Администрации района, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги;
- при устном обращении в Администрацию района с использованием средств телефонной связи в форме индивидуального устного консультирования;
- при письменном обращении в Администрацию района с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты в форме индивидуального письменного консультирования;
- при личном обращении заинтересованного лица в Администрацию района в часы приема в форме индивидуального устного консультирования по вопросам порядка и правил предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. На официальном сайте Администрации района, ЕПГУ (РПГУ), информационных стендах в помещениях структурных подразделений Администрации района, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, размещаются следующие информационные материалы о порядке предоставления муниципальной услуги:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст настоящего Административного регламента с приложениями;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги и блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур;
- требования к оформлению жалобы;
- сведения о местонахождении, графике работы Администрации района, контактных телефонах (телефонах для справок) структурных подразделений

Администрации района, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, адресе официального сайта Администрации района, адресе электронной почты Администрации района;

- сведения о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах Интернет-сайтов и электронной почты организаций, оказывающих услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- схема размещения должностных лиц (с указанием номеров кабинетов) и режим приема ими получателей муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Администрации района при предоставлении муниципальной услуги;

- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа исполнительной власти.

Информация, размещенная на официальном сайте Администрации района и ЕПГУ (РПГУ), должна быть круглосуточно доступна пользователям для ознакомления без взимания платы и иных ограничений.

1.3.6. При устном обращении заинтересованного лица в Администрацию района с использованием телефонной связи сотрудник Администрации района при ответе по телефону подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по вопросам порядка и правил предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратилось заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации района, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на вопросы о предоставлении муниципальной услуги телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся заинтересованному лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому будет предоставлена необходимая информация.

Устное консультирование заинтересованного лица по телефону осуществляется сотрудником Администрации района в пределах 10 минут.

1.3.7. В любое время с момента подачи жалобы заявитель имеет право обратиться по телефонам структурных подразделений Администрации района обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, или лично к сотруднику Администрации района, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в часы приема для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе осуществления и сроках завершения отдельных административных процедур (действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом. Предоставление заявителю информации о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном настоящим

Административным регламентом для индивидуального устного консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.8. В целях доступности получения информации о муниципальной услуге для людей с ограниченными возможностями здоровья по зрению обеспечивается адаптация официального сайта Администрации района в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области.

Администрация района не вправе 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 и организации.

Услуги, предоставляемые другими организациями, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение информации (в устной или письменной форме), способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В ходе предоставления муниципальной услуги заявителю разъясняется механизм реализации его законных прав;

- мотивированный отказ (в устной или письменной форме) в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Письменная жалоба, в том числе в электронном виде, рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней со дня её регистрации. В случае необходимости направления запроса для разрешения вопросов, поставленных в жалобе, истребования дополнительных материалов, принятия других мер срок рассмотрения письменной жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя в письменной форме.

Консультирование заявителей по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей осуществляется по телефону либо при личном посещении заявителей.

Консультирование по телефону не должно занимать более 10 минут, при необходимости более длительной консультации заявителю должно быть предложено прийти на личный прием. Максимальное время консультирования при личном обращении заявителя составляет 30 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Собрание законодательства РФ, 2009г., № 4, ст. 445);

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

- Федеральным законом Российской Федерации от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2003г., № 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета РФ, 1992, № 15, ст. 766);

Данный перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, подлежит обязательному размещению в сети Интернет на официальном сайте администрации Ивнянского района.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет в Администрацию района:

- жалобу, оформленную в письменной форме согласно приложению № 2 к Административному регламенту либо в устной форме;

- документ, удостоверяющий личность гражданина;

- документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, в случае обращения представителя гражданина;

- документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина, в случае обращения представителя гражданина.

При устном обращении заявителя (лично или по телефону) запрос оформляется со слов заявителя посредством внесения сведений в журнал регистрации устных жалоб потребителей (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

В случае необходимости в подтверждении своих доводов потребитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

Перечень документов, перечисленных в [пункте 2.6 раздела 2](#) настоящего Административного регламента, является исчерпывающим. Требовать от заявителя документы, не указанные в пункте 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента, не допускается.

2.7. К документам, необходимым для предоставления муниципальной

услуги, которые находятся в распоряжении других органов исполнительной власти, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций и получение которых в процессе оказания муниципальной услуги осуществляется Администрацией района самостоятельно в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», относятся:

- выписка из Единого государственного реестра юридических лиц о юридическом лице;

- выписка из ЕГРИП об индивидуальном предпринимателе.

2.8. Жалоба с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, представляется в Администрацию района заявителем (его уполномоченным представителем) лично, посредством почтового отправления и уведомлением о вручении или в электронном виде.

Подписанная заявителем жалоба заполняется разборчиво от руки или машинописным способом, не должно быть исполнено карандашом и иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволит однозначно истолковать содержание жалобы.

Электронные документы, подписанные электронной подписью и поданные заявителем, признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

Жалоба в форме электронного документа представляется в Администрацию района по выбору заявителя путем заполнения жалобы установленной формы с последующим его направлением на официальный адрес электронной почты Администрации района.

Жалоба в форме электронного документа подписывается по выбору заявителя (если заявителем является физическое лицо) электронной подписью заявителя (представителя заявителя) либо усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, в порядке и сроки, предусмотренные законодательством.

К жалобе в форме электронного документа прилагается копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление подается представителем заявителя), в виде электронного образа документа.

В случае представления жалобы представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к жалобе также прилагается доверенность в виде электронной копии такого документа.

В жалобе, которая подается в форме электронного документа, заявитель может указать просьбу о направлении ему информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в электронном виде или по почте.

2.9. При предоставлении муниципальной услуги Администрация района не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий,

представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации района, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10. Основаниями для отказа в приеме жалобы являются:

- отсутствие в письменной жалобе фамилии заявителя, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменной жалобы не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя.

2.11. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.12. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- если по вопросам, содержащимся в жалобе, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде;

- по вопросам, содержащимся в жалобе, имеется вступившее в законную силу решение суда;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- не соответствие жалобы требованиям согласно приложению № 2 к Административному регламенту;

- к жалобе не приложены документы, предусмотренные пунктом 2.6 Административного регламента.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче жалобы, а также при получении результатов предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Регистрация жалобы осуществляется в журнале регистрации входящей корреспонденции Администрации района и (или) в автоматизированной информационной системе электронного документооборота в порядке общего делопроизводства в день поступления заявления в Администрацию района.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о предоставлении муниципальной услуги:

- служебные помещения Администрации района, в которых осуществляется прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги, консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям противопожарных, санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, быть оборудованы системой кондиционирования воздуха, информационными стендами, иметь при входе информационные таблички с указанием наименования структурного подразделения Администрации района и номера кабинета.

В служебных помещениях Администрации района должна быть обеспечена возможность предоставления заявителям мест для заполнения документов с предоставлением писчей бумаги и канцелярских принадлежностей в количестве, достаточном для оформления заявления.

- места ожидания в здании, в котором располагаются служебные помещения Администрации района, должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб). В служебных помещениях Администрации района выделяются места ожидания в очереди на консультацию, подачу заявления или получение результатов муниципальной услуги, которые должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в служебных помещениях Администрации района, но не может составлять менее 2 мест.

- рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

- визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Администрации района, а также портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области.

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

2.17. Требования обеспечения доступности для инвалидов объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

Обеспечение инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Администрации района, предоставляющих услуги;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе при необходимости с помощью работников Администрации района;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- оказание иных видов посторонней помощи.

Обеспечение инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;
- оказание работниками Администрации района иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.18. Показатели доступности и качества услуг.

Показатели доступности услуги:

- предоставление услуги на безвозмездной основе;
- предоставление заинтересованным лицам полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме путем размещения на официальном сайте и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- возможность получения услуги без непосредственного взаимодействия заявителя с должностным лицом при направлении заявления и получения результата, предоставления услуги с использованием средств почтовой связи и (или) в электронной форме;
- информирование уполномоченных представителей заявителей о ходе предоставления услуги по телефону.

Показатели качества услуги:

- доля заявлений, по которым услуга предоставлена в срок и в соответствии со стандартом предоставления услуги, в общем количестве заявлений о предоставлении услуги;

- доля обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении услуги в общем количестве заявлений о предоставлении услуги.

2.19. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

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

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

- прием и регистрация жалобы;
- рассмотрение жалобы и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формирование и направление межведомственных запросов, получение ответов на межведомственные запросы;
- возврат заявителю жалобы, не подлежащей дальнейшему рассмотрению;
- рассмотрение жалобы;
- ответ заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 4 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация жалобы.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (его представителя) в Администрацию района за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению жалобы с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Специалист, осуществляющий прием документов, выполняет следующие действия:

- регистрирует поступившую жалобу в день её получения в журнале приема документов;
- передает зарегистрированную жалобу на рассмотрение главе администрации муниципального района «Ивнянский район», затем жалоба с резолюцией передается для исполнения ответственному специалисту Администрации.

Максимальный срок исполнения процедуры – 2 дня.

3.3. Рассмотрение жалобы и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является передача зарегистрированной жалобы и прилагаемых документов на исполнение специалисту Администрации ответственному за оказание муниципальной услуги.

Специалист Администрации района, ответственный за оказание муниципальной услуги, проводит проверку представленных документов проводит их экспертизу на соответствие требованиям, установленным в пункте 2.6 Административного регламента.

Максимальный срок исполнения процедуры – 1 день.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов, получение ответов на межведомственные запросы;

Основанием для начала административной процедуры является отсутствие в Администрации района документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении других органов исполнительной власти, государственные органы, органов местного самоуправления, организаций.

Специалист Администрации района, ответственный за оказание муниципальной услуги, направляет в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Белгородской области, органы Федеральной налоговой службы по Белгородской области и другие организации запросы для получения информации, необходимой для принятия решения.

Максимальный срок исполнения процедуры – 8 дней.

3.5. Возврат заявителю жалобы, не подлежащей дальнейшему рассмотрению.

Основанием для начала административной процедуры являются выявленные, в процессе экспертизы жалобы, факты:

- если по вопросам, содержащимся в жалобе, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде;

- по вопросам, содержащимся в жалобе, имеется вступившее в законную силу решение суда;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- не соответствие жалобы требованиям согласно приложению № 2 к Административному регламенту;

- к жалобе не приложены документы, предусмотренные пунктом 2.6 Административного регламента.

Сообщение заявителю о возврате жалобы, не подлежащей дальнейшему рассмотрению, производится в письменном виде. В сопроводительном письме указываются причины возврата жалобы.

Максимальный срок исполнения процедуры – 10 дней.

3.6. Рассмотрение жалобы.

Основанием для начала административной процедуры является соответствие жалобы и прилагаемых документов требованиям, установленным в пункте 2.6 Административного регламента.

Письменная жалоба рассматривается специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, по существу в пределах компетенции. В случае необходимости получения дополнительной информации, уточнения обстоятельств, изложенных в жалобе, специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги приглашает обратившихся потребителей, предпринимателей, руководителей предприятий для разъяснения норм законодательства по защите прав потребителей с целью разрешения конфликтных ситуаций. В процессе рассмотрения письменной жалобы исполнитель вправе запрашивать дополнительную информацию в государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц.

В случае необходимости защиты прав потребителей в судебном порядке жалоба направляется в юридический отдел аппарата главы администрации Ивнянского района для оказания помощи в составлении искового заявления и обращения в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя.

Максимальный срок исполнения процедуры – 15 дней.

Устная жалоба, поступившая в Администрацию района, регистрируется в журнале регистрации устных жалоб потребителей. В случае устного обращения заявителя специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, выясняет причины жалобы, консультирует и дает разъяснения по существу вопросов.

Если в ходе консультации выясняется, что решение вопросов, поставленных в жалобе заявителя, не входит в компетенцию Администрации района заявителю даются рекомендации по обращению в органы, компетентные по рассмотрению жалобы, с указанием их наименований и контактных телефонов.

Максимальный срок исполнения процедуры – 30 минут.

При обращении гражданина по телефону специалисты обязаны его внимательно выслушать. Если изложенные факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, специалистом дается ответ потребителю по телефону в течении 10 минут.

Если специалист не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует дополнительного времени он обязан предложить гражданину:

- изложить суть жалобы в письменной форме;
- назначить другое удобное для потребителя время для консультации;

- дать консультацию в трехдневный срок по контактному телефону, указанному потребителем.

Максимальный срок исполнения процедуры – 3 дня.

Общий максимальный срок исполнения процедуры – 15 дней.

3.7. Ответ заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является рассмотренная жалоба.

Подготовленный по результатам рассмотрения жалобы ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в жалобе;

- если просьба, изложенная в жалобе, не может быть решена положительно, то указывается по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер жалобы, фамилия, имя, отчество и номер исполнителя.

Ответ направляется непосредственно в адрес заявителя, указанный в жалобе, либо выдается ему лично под роспись. По просьбе потребителя ответ на жалобу может быть направлен по электронной почте.

Максимальный срок исполнения процедуры – 4 дня.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента.

4.1.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется первым заместителем главы администрации района по экономическому развитию путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Белгородской области и Ивнянского района.

4.1.2. Лица, ответственные за текущий контроль, проверяют исполнение должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента.

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

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

4.2.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) или внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги.

В рамках контроля соблюдения порядка обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов уполномоченного органа в досудебном и судебном порядке.

5.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, а также необоснованное затягивание установленных настоящим Административным регламентом сроков осуществления административных процедур и другие действия могут быть обжалованы:

- должностным лицам уполномоченного органа;
- в судебные органы.

5.3. Досудебное обжалование.

5.3.1. Жалобы граждан должностным лицам уполномоченного органа подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение жалоб осуществляется бесплатно.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении государственной или 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;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- 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;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в предоставляющий муниципальную услугу соответствующий орган местного самоуправления, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.3.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

5.3.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем подпункте Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем подпункте Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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.

5.3.7. Обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае:

- если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- получения органом местного самоуправления или должностным лицом письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу только при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.3.8. Жалоба не подлежит рассмотрению только в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.3.9. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным **законом** от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. Судебное обжалование.

5.4.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц уполномоченного органа, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4.2. Категория дел об оспаривании действий (бездействия) уполномоченных должностных лиц уполномоченного органа подсудны судам общей юрисдикции либо арбитражным судам (в случае, если действие (бездействие) затрагивает права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности).

5.4.3. Заявление может быть подано в суд в течение 3-х месяцев со дня, когда гражданину, организации стало известно о нарушении их прав и законных интересов. Пропущенный по уважительной причине срок подачи заявления может быть восстановлен судом.».

**Начальник отдела экономического
развития и потребительского рынка
администрации Ивнянского района**

Н.А. Галкина

Приложение № 1
к Административному регламенту
по предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование
их по вопросам защиты прав
потребителей на территории
муниципального района
«Ивнянский район»

Сведения
о местонахождении, графике работы, контактных телефонах
(телефонах для справок), адресе официального сайта в сети
Интернет, электронной почты администрации муниципального района
«Ивнянский район»

Адрес местонахождения и почтовый адрес	309110, Белгородская область, Ивнянский район, посёлок Ивня, улица Ленина, 20
График работы	Понедельник - пятница: 8:00 - 17:00. Перерыв: 12:00 - 13:00. Выходные: суббота, воскресенье
Контактные телефоны (телефоны для справок)	(47243) 5-57-08 (приемная Администрации района); (47243) 5-12-38 (отдел экономического развития и потребительского рынка администрации Ивнянского района);
Адрес официального сайта в сети Интернет	http://admivnya.ru/
Адрес электронной почты	aivnya@iv.belregion.ru

**Приложение № 2
к Административному
регламенту по предоставлению
муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам
защиты прав потребителей на
территории муниципального района
«Ивнянский район»**

Главе администрации муниципального
района «Ивнянский район»

от _____

(Ф.И.О. полностью)

проживающего (ей) по адресу:

телефон: _____

электронная почта: _____

ЖАЛОБА

Суть жалобы _____

Дата, подпись

Приложение № 3
к Административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование их по
вопросам защиты прав потребителей
на территории муниципального
района «Ивнянский район»

ЖУРНАЛ
регистрации устных жалоб потребителей

№	Дата обращения (жалобы)	Ф.И.О. потребителя, его адрес, телефон	Суть жалобы	Наименование юридического лица или ИП, на которых поступила жалоба, их местонахождение	Результат рассмотрения жалобы
1	2	3	4	5	6

**к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование их по
вопросам защиты прав потребителей
на территории муниципального
района
«Ивнянский район»**

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав
потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район»**

