**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД САЯНСК"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 30 декабря 2014 г. N 110-37-1222-14**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ИХ ПО ВОПРОСАМ**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "город Саянск", обеспечения оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, повышения уровня удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг, руководствуясь ст.ст. 3, 13, ч. 1 ст. 29 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ст. 16.1 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ст.ст. 32, 38 Устава муниципального образования "город Саянск", администрация городского округа муниципального образования "город Саянск" постановляет:

1. Утвердить административный [регламент](#Par44) по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" от 21.02.2012 N 110-37-178-12 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (опубликовано в газете "САЯНСКИЕ ЗОРИ", N 8 от 01.03.2012, вкладыш "Официальная информация");

- постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" от 24.01.2013 N 110-37-90-13 "О внесении изменений в постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" N 110-37-178-12 от 21.02.2012 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (опубликовано в газете "САЯНСКИЕ ЗОРИ", N 4 от 31.01.2013, вкладыш "Официальная информация");

- постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" от 14.10.2013 N 110-37-1210-13 "О внесении изменений в постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" N 110-37-178-12 от 21.02.2012 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (опубликовано в газете "САЯНСКИЕ ЗОРИ", N 42 от 24.10.2013 \*\*\* "Официальная информация").

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "САЯНСКИЕ ЗОРИ" и разместить на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

Исполняющий обязанности

мэра городского округа

муниципального образования

"город Саянск"

М.Н.ЩЕГЛОВ

Приложение

к постановлению

администрации МО "город Саянск"

от 30 декабря 2014 года

N 110-37-1222-14

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ИХ ПО ВОПРОСАМ**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. ПРЕДМЕТ РЕГУЛИРОВАНИЯ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - административный регламент) разработан в целях оказания своевременной помощи жителям городского округа муниципального образования "город Саянск" в защите нарушенных гражданских прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, определяет сроки, порядок и последовательность действий администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" при осуществлении полномочий.

Глава 2. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3. Муниципальная услуга по рассмотрению жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей предоставляется гражданам Российской Федерации, лицам без гражданства и иностранным гражданам на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации.

Глава 3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и процедурах предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в отдел правовой работы администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" (далее - уполномоченный орган).

4.1. Законодательством не предусмотрена возможность получения муниципальной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Информация предоставляется:

а) при личном контакте с заявителями;

б) с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи, в том числе через официальный сайт администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - admsayansk@irmail.ru., а также через региональную государственную информационную систему "Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - http://38.gosuslugi.ru (далее - Портал);

в) письменно в случае письменного обращения заявителя.

6. Должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц уполномоченного органа.

7. Должностные лица уполномоченного органа предоставляют информацию по следующим вопросам:

а) об уполномоченном органе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги, включая информацию о месте нахождения уполномоченного органа, графике работы, контактных телефонах;

б) о порядке предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги;

в) о времени приема заявителей;

г) о сроке предоставления муниципальной услуги;

д) об основаниях отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

ж) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, а также должностных лиц уполномоченного органа.

8. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

а) актуальность;

б) своевременность;

в) четкость и доступность в изложении информации;

г) полнота информации;

д) соответствие информации требованиям законодательства.

9. Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения заявителя с должностным лицом уполномоченного органа.

10. При ответах на телефонные звонки должностные лица уполномоченного органа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (если имеется) и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица уполномоченного органа, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо уполномоченного органа или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время телефонного разговора составляет 15 минут.

11. Если заявителя не удовлетворяет информация, предоставленная должностным лицом уполномоченного органа, он может обратиться к руководителю уполномоченного органа.

12. Письменные обращения заявителя (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) о предоставлении информации рассматриваются должностными лицами администрации города Саянска в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

Днем регистрации обращения является день его поступления в уполномоченный орган.

Ответ на обращение, поступившее в уполномоченный орган, в течение срока его рассмотрения направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, переданное при помощи электронной связи, в течение срока его рассмотрения направляется с помощью информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на адрес электронной почты, с которого поступило обращение.

13. Информация об уполномоченном органе, порядке предоставления муниципальной услуги, а также порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги размещается:

а) на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом;

б) на официальном сайте администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - admsayansk@irmail.ru, а также на Портале;

в) посредством публикации в средствах массовой информации.

14. На стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом, размещается следующая информация:

1) о сроках предоставления муниципальной услуги;

2) извлечения из административного регламента:

а) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

б) об описании конечного результата предоставления муниципальной услуги;

в) о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа;

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

4) почтовый адрес уполномоченного органа, номера телефонов для справок, график приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, адрес официального сайта Портала;

5) перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

15. Информация об уполномоченном органе:

а) место нахождения: Иркутская область, город Саянск, микрорайон Олимпийский, 30, каб. 303;

б) телефон: 8(39553) 5-66-41;

в) почтовый адрес для направления документов и обращений: 666304, Иркутская область, город Саянск, микрорайон Олимпийский, 30;

г) официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - www.admsayansk.ru;

д) адрес электронной почты: admsayansk@irmail.ru. prav\_otdel@admsayansk.irmail.ru.

16. График приема заявителей в уполномоченном органе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 8-00 - 17-00 | (перерыв 12-00 - 13-00) |
| Вторник | 8-00 - 17-00 | (перерыв 12-00 - 13-00) |
| Среда | 8-00 - 17-00 | (перерыв 12-00 - 13-00) |
| Четверг | 8-00 - 17-00 | (перерыв 12-00 - 13-00) |
| Пятница | 8-00 - 17-00 | (перерыв 12-00 - 13-00) |
| Суббота, воскресенье - выходные дни. |

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Глава 4. НАИМЕНОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

17. Под муниципальной услугой в настоящем административном регламенте понимается рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

18. Отдел правовой работы принимает все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения потребителей, используя информационные ресурсы, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы.

Глава 5. НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

19. Органом местного самоуправления муниципального образования Иркутской области, предоставляющим муниципальную услугу, является муниципальное казенное учреждение "Администрация городского округа муниципального образования "город Саянск" (далее по тексту - Администрация города Саянска).

20. Функциональным отделом администрации городского округа муниципального образования "город Саянск", непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является отдел правовой работы администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" (далее по тексту - уполномоченный орган).

Глава 6. ОПИСАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

21. Результатом муниципальной услуги является:

- оказание своевременной помощи в предоставлении информации гражданам по защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;

- устная и/или письменная консультация по вопросам содержания нормативных правовых актов, регламентирующих правоотношения в сфере торговли и услуг;

- составление претензий, исковых заявлений в сфере защиты прав потребителей.

Глава 7. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

23. Индивидуальное консультирование предоставляется в момент обращения. Время индивидуальной консультации складывается из времени изложения заявителем проблемы и времени предоставления ответа, но не может превышать 15 мин.

24. Письменное обращение, поступившее в Администрацию города Саянска, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением заявления, срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Сроки предоставления муниципальной услуги для неопределенного круга потребителей определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

Глава 8. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ

ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

26. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством.

27. Правовой основой предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные правовые акты:

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009, "Собрание законодательства Российской Федерации", N 4, 26.01.2009, ст. 445, "Парламентская газета", N 4, 23 - 29.01.2009);

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая);

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 марта 2007 года N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральный закон от 27 ноября 1992 года N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 19 июля 2007 года N 196-ФЗ "О ломбардах";

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

- постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя об безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации";

- постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1036 "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания";

- постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года N 569 "Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами";

- постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года N 918 "Об утверждении Правил продажи товаров по образцам";

- постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1025 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации";

- постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 года N 706 "Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг";

- постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года N 490 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

- постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 года N 310 "Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи";

- постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года N 32 "Об утверждении Правил оказания услуг по передаче данных";

- постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года N 111 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности";

- постановление Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 года N 72 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте";

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: постановление Правительства Российской Федерации N 1264 "Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения" имеет дату 17.11.1994, а не 12.11.1994.

- постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1994 года N 1264 "Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения";

- постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 года N 898 "Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг";

- постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 года N 795 "Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок";

- постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 года N 759 "Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке";

- постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

- постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

- постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 года N 720 "Об утверждении Перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут предоставлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению";

- постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года N 290 "Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств";

- постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1037 "О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке";

- постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года N 481 "Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевания";

- постановление Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года N 491 "Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";

- постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом";

- постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года N 25 "Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями";

- постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров";

- Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 года N 82 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей";

- постановление администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" N 110-37-34-10 от 01.02.2010 "Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" и ее отраслевых (функциональных) органах";

- Устав муниципального образования "город Саянск";

- настоящий административный регламент.

Глава 9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ

ИЛИ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

28. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и Иркутской области не предусмотрены.

29. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации города Саянска.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в порядке, установленном законодательством.

Глава 10. ПОРЯДОК, РАЗМЕР И ОСНОВАНИЯ ВЗИМАНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ ИЛИ ИНОЙ ПЛАТЫ, ВЗИМАЕМОЙ

ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ

В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

30. Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

31. Основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги, законодательством не установлены.

Глава 11. МАКСИМАЛЬНЫЙ СРОК ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ ПРИ ПОДАЧЕ

ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ПРИ

ПОЛУЧЕНИИ РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАКОЙ УСЛУГИ

32. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать 15 минут.

33. При высокой нагрузке и превышении установленного [пунктами 34](#Par242) и [36](#Par249) настоящего административного регламента срока ожидания в очереди продолжительность часов приема заявления увеличивается не более чем на 20 минут.

34. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Глава 12. СРОК И ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВЛЕНИЯ

ЗАЯВИТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ,

В ТОМ ЧИСЛЕ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

35. Устные обращения принимаются путем личного обращения заявителя в уполномоченный орган и рассматриваются в момент поступления.

36. Письменное обращение по форме согласно [приложению N 1](#Par519) к настоящему административному регламенту принимается и подлежит обязательной регистрации с даты поступления в отдел организационной работы Управления делами администрации городского округа муниципального образования "город Саянск" по адресу: Иркутская область, г. Саянск, микрорайон Олимпийский, 30, кабинет N 311.

37. Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие на официальный сайт администрации городского округа, регистрируются отделом организационной работы Управления делами администрации городского округа муниципального образования "город Саянск". Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

38. Максимальное время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Глава 13. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ,

В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА

39. Вход в помещение уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании уполномоченного органа.

40. Информационные таблички (вывески) размещаются рядом с входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей, при наличии технической возможности - с поручнями и пандусами.

41. Вход в кабинет уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги.

42. Каждое рабочее место должностных лиц уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

43. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц уполномоченного органа.

Места ожидания в очереди на прием, подачу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оборудуются стульями.

44. Места для заполнения документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

45. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом уполномоченного органа одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

Глава 14. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ

ЗАЯВИТЕЛЯ С ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ И ИХ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, ВОЗМОЖНОСТЬ

ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

46. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

соблюдение требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности;

среднее время ожидания в очереди при подаче документов;

количество обращений об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами уполномоченного органа.

47. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений заявителей являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

48. Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном приеме граждан в соответствии с графиком приема граждан уполномоченного органа.

49. Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

для подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

за получением результата предоставления муниципальной услуги.

50. Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 20 минут по каждому из указанных видов взаимодействия.

51. Заявителю обеспечивается возможность получения муниципальной услуги посредством Портала.

Глава 15. ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УЧИТЫВАЮЩИЕ

ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

52. Законодательством не предусмотрена возможность предоставления муниципальной услуги посредством МФЦ.

53. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме посредством Портала в части:

а) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

б) ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;

в) направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

г) отслеживания хода предоставления муниципальной услуги.

54. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

55. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Портале получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" не требуется.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Глава 16. СОСТАВ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

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

а) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме;

б) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме;

в) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений через официальный сайт администрации городского округа;

г) консультации для неопределенного круга потребителей через средства массовой информации.

57. При предоставлении муниципальной услуги должностным лицом уполномоченного органа предоставляется следующая информация:

а) о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг, о защите прав потребителей;

б) о правах и обязанностях потребителей при заключении договоров по реализации товаров, выполнению работ и оказанию услуг, а также при осуществлении защиты нарушенных гражданских прав;

в) о письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора;

г) о порядке и способах защиты прав потребителей.

58. Последовательность действий должностного лица уполномоченного органа при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме:

а) основанием для индивидуального консультирования является обращение гражданина лично, по телефону функционального органа;

б) индивидуальное консультирование осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

59. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при консультировании потребителя на основании личного обращения в устной форме обязано:

а) предложить потребителю предъявить документ, удостоверяющий личность, или представиться, назвав фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон;

б) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

в) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

60. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителей по телефону обязано:

а) представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

б) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

в) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

г) предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

61. В случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию уполномоченного органа, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения заявителя в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

62. Письменное обращение за консультацией должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;

- наименование органа администрации, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо должность соответствующего лица;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути заявления;

- подпись заявителя и дату подачи заявления.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

63. Ответ на обращение направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

64. Консультации для неопределенного круга потребителей предоставляются через средства массовой информации в следующих случаях:

- при необходимости предоставления информации жителям города об изменениях действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;

- при поступлении в адрес отдела правовой работы вопросов от жителей города через редакции средств массовой информации.

65. Сроки предоставления муниципальной услуги для неопределенного круга потребителей определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

Глава 17. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ И ДОКУМЕНТОВ,

ПОДЛЕЖАЩИХ ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕМ

66. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган заявления одним из следующих способов:

а) путем личного обращения в уполномоченный орган;

б) через организации федеральной почтовой связи. В этом случае документы представляются в копиях, заверенных нотариусом или должностным лицом, уполномоченным в соответствии с законодательством на совершение нотариальных действий;

в) посредством Портала.

67. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

68. Днем обращения заявителя считается дата регистрации в отделе организационной работы Администрации города Саянска заявления.

Днем регистрации обращения является день его поступления в Администрацию города Саянска (до 16-00). При поступлении обращения после 16-00 его регистрация происходит следующим рабочим днем.

69. Общий срок приема, регистрации документов составляет не более 20 минут.

Заявителю сообщается входящий номер заявления при регистрации.

70. Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления является регистрация заявления.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Глава 18. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗА

СОБЛЮДЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ ОТВЕТСТВЕННЫМИ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

ПОЛОЖЕНИЙ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА И ИНЫХ НОРМАТИВНЫХ

ПРАВОВЫХ АКТОВ, УСТАНАВЛИВАЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, А ТАКЖЕ ПРИНЯТИЕМ ИМИ РЕШЕНИЙ

71. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами уполномоченного органа осуществляется руководителем уполномоченного органа путем рассмотрения отчетов должностных лиц уполномоченного органа, а также рассмотрения жалоб заявителей.

72. Основными задачами текущего контроля являются:

а) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

г) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

73. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

Глава 19. ПОРЯДОК И ПЕРИОДИЧНОСТЬ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАНОВЫХ

И ВНЕПЛАНОВЫХ ПРОВЕРОК ПОЛНОТЫ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

ЗА ПОЛНОТОЙ И КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

74. Контроль за полнотой и качеством предоставления должностными лицами уполномоченного органа муниципальной услуги осуществляется комиссией.

75. Состав Комиссии утверждается актом органа местного самоуправления - Администрации города Саянска, в которую включаются муниципальные служащие Администрации города Саянска, не участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

76. Периодичность проведения проверок за порядком предоставления муниципальной услуги носит плановый характер (осуществляется на основании планов работы) и внеплановый характер (при выявлении фактов нарушения должностными лицами уполномоченного органа порядка предоставления муниципальной услуги).

77. Срок проведения проверки и оформления акта составляет 30 календарных дней со дня начала проверки. Днем начала проверки считается день утверждения акта о назначении проверки. В случае обращения заявителя в целях организации и проведения внеплановой проверки акт о назначении проверки утверждается в течение 10 календарных дней с момента конкретного обращения заявителя.

78. По результатам проведения проверки за порядком предоставления муниципальной услуги оформляется акт проверки, в котором описываются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

79. Заявитель уведомляется о результатах проверки в течение 10 дней со дня принятия соответствующего решения.

80. Внеплановые проверки осуществляются по решению руководителя уполномоченного органа в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Саянска.

81. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы уполномоченного органа.

82. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 20. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АДМИНИСТРАЦИИ

ЗА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ), ПРИНИМАЕМЫЕ

(ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ) ИМИ В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

83. Обязанность соблюдения положений настоящего административного регламента закрепляется в должностных инструкциях муниципальных служащих уполномоченного органа.

84. При выявлении нарушений прав заявителей в связи с исполнением настоящего административного регламента виновные в нарушении должностные лица уполномоченного органа привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 21. ПОЛОЖЕНИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

И ФОРМАМ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ,

В ТОМ ЧИСЛЕ СО СТОРОНЫ ГРАЖДАН, ИХ ОБЪЕДИНЕНИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

85. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем информирования Администрации города Саянска о фактах:

нарушения прав и законных интересов заявителей решением, действием (бездействием) Правительства Иркутской области, уполномоченного органа, его должностных лиц;

нарушения положений настоящего административного регламента или иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

некорректного поведения должностных лиц уполномоченного органа, нарушения правил служебной этики при предоставлении муниципальной услуги.

86. Информацию, указанную в [пункте 99](#Par457) настоящего административного регламента, заявители могут сообщить по телефонам: 8(39553) 5-66-22, 8(39553) 5-71-21 или на официальном сайте Администрации города Саянска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

87. Срок рассмотрения обращений со стороны граждан, их объединений и организаций составляет 30 рабочих дней с даты их регистрации.

Днем регистрации обращения является день его поступления в Администрацию города Саянска (до 16-00). При поступлении обращения после 16-00 его регистрация происходит следующим рабочим днем.

88. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Глава 22. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

УПОЛНОМОЧЕННОГО ОРГАНА

89. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями или их представителями (далее - заинтересованные лица) являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

90. С целью обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа заинтересованное лицо вправе обратиться в уполномоченный орган с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа (далее - жалоба).

91. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

а) на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом;

б) на официальном сайте Администрации города Саянска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - www.admsayansk.ru;

в) посредством Портала.

92. Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления, настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

г) 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 Иркутской области, Уставом муниципального образования "город Саянск", а также настоящим административным регламентом;

д) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, Уставом муниципального образования "город Саянск";

е) отказ должностного лица уполномоченного органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

93. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

а) лично по адресу: 666304, г. Саянск, микрорайон Олимпийский, д. 30, кабинет 311; телефон: 8(39553) 5-64-69, факс: 8(39553) 5-69-43;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

электронная почта: admsayansk@irmail.ru;

официальный сайт уполномоченного органа: www.admsayansk.ru;

г) посредством Портала.

94. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

95. Жалоба может быть подана при личном приеме заинтересованного лица. Прием заинтересованных лиц в Администрации города Саянска осуществляет мэр городского округа муниципального образования "город Саянск", начальник отдела правовой работы, в случае его отсутствия - заместитель начальника отдела правовой работы.

96. Прием заинтересованных лиц мэром городского округа муниципального образования "город Саянск" проводится по предварительной записи, которая осуществляется по телефону: 8(39553) 5-71-21.

97. При личном приеме обратившееся заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

98. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о заинтересованном лице, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заинтересованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

г) доводы, на основании которых заинтересованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заинтересованного лица, либо их копии.

99. При рассмотрении жалобы:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;

б) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заинтересованных лиц;

в) обеспечивается по просьбе заинтересованного лица предоставление заинтересованному лицу информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

100. Поступившая в уполномоченный орган жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа уполномоченного органа, их должностных лиц в приеме документов у заинтересованного лица либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

101. Основания приостановления рассмотрения жалобы, направленной в уполномоченный орган, не предусмотрены.

102. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя и отчество (если имеется) и (или) почтовый адрес заинтересованного лица, указанные в жалобе.

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

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами уполномоченного органа 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 Иркутской области, Уставом городского округа муниципального образования г. Саянск;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

104. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 103](#Par467) настоящего административного регламента, заинтересованному лицу в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

105. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и (если имеется) отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя и (если имеется) отчество заинтересованного лица, подавшего жалобу;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

106. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заинтересованного лица и по тому же предмету жалобы.

107. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством.

108. 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.

109. Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

а) личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты уполномоченного органа);

г) с помощью телефонной и факсимильной связи.

Исполняющий обязанности

мэра городского округа

муниципального образования

"город Саянск"

М.Н.ЩЕГЛОВ

Приложение N 1

к административному регламенту

"Рассмотрение жалоб потребителей,

консультирование их по вопросам

защиты прав потребителей"

 В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование органа местного самоуправления)

 адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О. полностью)

 проживающего и зарегистрированного по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 Прошу оказать необходимую правовую помощь в рамках Закона РФ "О

защите прав потребителей" N 2300-1 от 07.02.1992 в связи с сложившейся

ситуацией: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подробное описание ситуации, наименование организации, где был приобретен

 товар (оказана услуга, выполнена работа), адрес торговой точки, торговая

 марка/модель товара, какие недостатки выявлены)

 К заявлению прилагаю следующие документы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (товарный чек, гарантийный талон, договор, иные документы)

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_