|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО**  **ОБРАЗОВАНИЯ**  **СОЛЬ-ИЛЕЦКИЙ**  **ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**  **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**    03.06. 2016 № 1732-п |  |

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб по вопросу защиты прав потребителей»

В целях повышения эффективности, качества, доступности муниципальных услуг и своевременного их предоставления, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с постановлением администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области от 08.02.2016г. № 186-п «Об утверждении Порядка разработки, проведения экспертизы и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановляю:

1.Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб по вопросу защиты прав потребителей».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Соль – Илецкого городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике Сахацкого Н.Н.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования и (обнародования).

Глава муниципального образования

Соль-Илецкий городской округ В. И. Трибушной

Верно

Ведущий специалист

управления делами Е.В. Телушкина

Разослано: в прокуратуру Соль – Илецкого района, в дело

Приложение

к постановлению главы

муниципального образования

Соль –Илецкого городского округа

от 03.06.2016 г. № 1732-п

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу защиты прав потребителей»

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу защиты прав потребителей» (далее - Регламент) разработан в целях определения сроков и последовательности действий по предоставлению информации по вопросам защиты прав потребителей (далее - муниципальная услуга).

1.2. Категории заявителей:

1.2.1. Заявитель – получатель муниципальной услуги являются гражданин, использующий, приобретающий, заказавший, либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее потребитель).

От имени физических лиц могут действовать любые заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Место нахождения Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области: 461500, Оренбургская область, г. Соль - Илецк, ул. Карла Маркса, 6.

Почтовый адрес для направления документов и обращений: 461500, Оренбургская область, г. Соль - Илецк, ул. Карла Маркса, 6, кабинет № 26 комитет экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области.

Тел.: 8-(35336)-2-75-92, 2-35-70, факс: 8-(35336)-2-33-54.

Официальный сайт администрации округа: [www.soliletsk.ru](http://www.soliletsk.ru)

Электронный адрес для направления обращений: [oak@si.orb.ru](mailto:oak@si.orb.ru)

Часы работы:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.10

перерыв на обед с 13.45 до 13.55

суббота, воскресенье - выходной день.

1.3.2. Информирование о процедурах предоставления Муниципальной услуги может осуществляться:

- в устной форме: по телефону 8-(35336)- 2-75-92

- при личном приеме (461500, Оренбургская область, г. Соль - Илецк, ул. Карла Маркса, 6, кабинет № 26);

- в письменной форме (461500, Оренбургская область, г. Соль-Илецк, ул. К. Маркса, 6)

- в электронной форме (Электронный адрес для направления обращений: [oak@si.orb.ru](mailto:oak@si.orb.ru))

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги по телефону не должно продолжаться более 10 минут. При личном приеме время консультации не должно превышать 15 минут.

При информировании в устной форме специалист в начале разговора должен представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

1.3.3.Информирование осуществляется при личном обращении представителя заявителя, письменном обращении заявителя, с использованием средств телефонной связи.

1.3.4. На официальном интернет-сайте Администрации Соль-Илецкого городского округаинформация о предоставлении услуги размещается в разделе «Экономика»:

Официальный сайт администрации округа: [www.soliletsk.ru](http://www.soliletsk.ru)

1.3.5. На официальном интернет-сайте Администрации Соль-Илецкого городского округаразмещается следующая информация:

- извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

- текст регламента (полная версия на официальном интернет-сайте Администрации Соль-Илецкого городского округа).

- месторасположение, режим работы, часы приема и выдачи документов, контактный телефон (телефон для справок) комитета экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области.

- адрес официального интернет-сайта Администрации Соль-Илецкого городского округа

1.3.6. В ходе консультации при личном обращении представителя заявителя, письменном обращении заявителя, с использованием средств телефонной связи специалист, ответственный за прием и выдачу документов, предоставляет информацию о порядке приема заявлений, перечне документов, прилагаемых к заявлению, требованиях к этим документам.

Ответ на принятый телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности служащего. Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется специалистом, ответственным за прием и выдачу документов.

Для сообщения сведений о предоставлении муниципальной услуги запрашиваются наименование заявителя, дата подачи и учетный номер заявления.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу: Предоставление муниципальной услуги осуществляет специалист комитета экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области (далее специалист).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Конечными результатами муниципальной услуги является:

-получение консультации (в устной или письменной форме), способствующая регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;

-оказание помощи в составлении претензии (искового заявления), для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, исполнителю муниципальной услуги (возвращение ему денежной суммы за товар или услугу, ремонт товара, устранению недостатков в товаре (услуге), уменьшению покупной цены, возмещению морального вреда и неустойки).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан (потребителей).

Продолжительность консультации в устной форме составляет от 10 до 15 минут в зависимости от сложности вопроса.

Продолжительность консультации по средствам телефонной связи - не более 10 минут.

2.4.2. Письменное обращение потребителя должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня регистрации. Ответ на письменное обращение направляется в виде простого почтового отправления в адрес заявителя или нарочно.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25.12. 93 № 237);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51- ФЗ (« Собрание законодательства Российской

Федерации» от 05.12.94, № 32, ст. 3301, «Российская газета» от 08.12.94 №№ 238-239);

-Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1;

- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Положением о комитете экономического анализа и прогнозирования администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ, утвержденном распоряжением заместителя главы администрации соль – Илецкого городского округа – руководителем аппарата от 22.01.2016г. № 12-р и иными федеральными законами, соглашениями федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Оренбургской области, другими областными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и органов муниципальной власти Оренбургской области.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальных услуг, подлежащих предоставлению заявителем:

2.6.1. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги получателями, является устное или письменное обращение (заявление) заявителя (потребителя).

2.6.2. Для получения муниципальной услуги заявитель (потребитель) представляет к письменному заявлению (Приложения №3, к настоящему Административному регламенту), в соответствии с требованиями к письменному запросу, к устному обращению на приеме необходимые документы: кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги, договор выполнения работы, инструкции, технический паспорт.

2.6.3. По своему желанию заявитель (потребитель) дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.4. Комитет экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом.

2.6.5. В заявлении указываются следующие обязательные характеристики:

- реквизиты лица (фамилия, имя, отчество заявителя, номер телефона);

- место жительства или пребывания;

-наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), куда направляется заявление.

2.6.6. Заявление может быть заполнено от руки или машинописным способом и распечатано посредством электронных печатающих устройств.

2.6.7. Заявление может быть оформлено как заявителем (потребителем) либо лицом, имеющим право представлять законные интересы.

2.6.8. Заявление на предоставление муниципальной услуги формируется в двух экземплярах и подписывается заявителем.

2.6.9. Копии документов, указанных в пункте 2.6.3. настоящего Административного регламента, за исключением заявления, представляются вместе с оригиналами. После сличения оригинала документа и его копии к делу приобщается копия документа, а оригинал возвращается заявителю.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в устной форме.

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

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, не входящие в компетенцию специалиста отдела.

2.7.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в письменной форме.

Ответ на письменное обращение заявителя не дается в следующих случаях:

1) Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2) Если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3) Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

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

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

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Необходимые и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Муниципальная услуга получателям предоставляется бесплатно.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.12.1. В соответствии с подпунктом «д» пункта 1 Указа Президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Документы регистрируются в комитете экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области в день их получения, специалистом комитета.

2.13.2. Зарегистрированные документы направляются заместителю главы администрации Соль - Илецкого городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике и далее направляются в комитет экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ.

2.13.3. Председатель комитета экономического анализа и прогнозирования (лицо, его замещающее) назначает ответственного исполнителя, в обязанности которого входит рассмотрение поступивших документов.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей.

2.14.1.На здании обязательно наличие стандартной вывески с наименованием органа местного самоуправления.

2.14.2. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации, должны быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств.

2.14.3. Требования к оформлению входа в здание.

Номер помещения, в котором расположен Отдел, должен быть обозначен в фойе для быстрого нахождения заявителем.

2.14.4. Помещение, выделенное для осуществления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03».

2.14.5. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями, иметь доступные места общего пользования. Для этого вход в помещение оборудуется специальным пандусом, обеспечивается беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел – колясок).

2.14.6. Рабочее место специалиста, осуществляющего муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.14.7. Ожидание личного приема происходит в фойе, и оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.14.8. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- стульями, столами, обеспечивается канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.14.9.  В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

2.15. Показателем доступности предоставления муниципальных услуг является:

-информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги;

-наличие полной и исчерпывающей информации о способах, сроках, документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги, на информационных стендах, на сайте Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области, предоставление указанной информации по телефону должностными лицами комитета экономического анализа и прогнозирования;

-наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги.

2.16. Показателями качества предоставления муниципальных услуг является:

-степень удовлетворенности гражданами качеством и доступностью муниципальных услуг;

-соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего регламента;

-соблюдение сроков предоставления муниципальных услуг согласно регламенту;

-количество обоснованных жалоб.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур, требований к порядку их выполнения**

3.1. Выполнение административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистом комитета экономического анализа и прогнозирования Администрации муниципального образования Соль – Илецкий городской округ Оренбургской области (далее – комитет) включает в себя следующие административные процедуры:

- личный приём, разъяснение порядка защиты прав потребителей;

- приём и первичная обработка письменных обращений потребителей;

- рассмотрение письменных обращений;

- оформление ответа на письменное обращение.(составление претензий, исковых заявлений)

3.2. Описание последовательности действий.

При предоставлении муниципальной услуги специалистом, ответственным за предоставление услуги, заявителям предоставляется:

- информация о положениях законодательства, касающихся вопроса потребителя;

- сведения об организациях, проводящих экспертизы на соответствие качества, установление производителя и установление дефектов товара;

- форма составления претензий и исковых заявлений;

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление заявления (Приложение №3), которое регистрируется в журнале регистрации писем и обращений (Приложение №2 к настоящему административному регламенту), путём присвоения входящего номера и даты поступления документа. Срок исполнения данного административного действия составляет 1 день.

3.2.2. Начальник Отдела рассматривает заявление и передает его специалисту отдела на исполнение (для рассмотрения и подготовки ответа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.2.3. Специалист отдела осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия получателем муниципальной услуги форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой консультации по вопросам защиты прав потребителей.

В ответе на письменное обращение получателя муниципальной услуги специалист указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

3.2.4. Устное информирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей.

При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону специалист, осуществляющий устное информирование, должен дать исчерпывающий ответ заявителю в пределах своей компетенции на поставленные вопросы.

3.2.5. Описание последовательности предоставления муниципальной услуги дано в блок – схеме (Приложение № 1 к настоящему административному регламенту) предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу защиты прав потребителей»

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется начальником Комитета экономического анализа и прогнозирования.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей по предоставлению муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4 Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя по предоставлению муниципальной услуги).

4.5. Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Оренбургской области.

4.6. Начальник отдела, должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, и специалистов отдела, в должностные обязанности которых входит предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,

или муниципального служащего

5.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего.

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказа 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 Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

6) требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа 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 нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме по адресу: 461500, Оренбургская область, Соль-Илецкий район, г.Соль-Илецк, ул.Карла Маркса, д.6, по телефону: (35336) 2-75-92, по факсу: (35336) 2-33-54, по электронной почте: [si@mail.orb.ru](mailto:si@mail.orb.ru).

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, Ф.И.О. должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении ошибок и опечаток или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в сроки и в порядке, предусмотренные пунктом 5.5. настоящего Административного регламента.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте](file:///D:\Рабочий%20стол\признание%20нуждающимися.docx#sub_11027) 5.5. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к органу, предоставляющему муниципальную услугу, должностному лицу органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципальному служащему, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществленное) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменных ответов заинтересованным лицам.

Приложение № 1

к административному регламенту

БЛОК – СХЕМА

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Прием и регистрация заявления от Субъекта

Рассмотрение письменного заявления

Срок- в течение 30 дней

Отказ в предоставлении Муниципальной услуги.

Разъяснение причин и основание для отказа

Передача заявления и документов специалисту

Проведение консультации по устному запросу Субъекта

Письменный ответ на заявление Субъекта

Завершение Муниципальной услуги

Приложение № 2

к административному регламенту

ЖУРНАЛ

регистрации писем и обращений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступления заявления | Принятые меры | Ф.И.О., адрес  заявителя | Краткое содержание заявления | статья Закона | Ф.И.О. исполнителя | Результат |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

к административному регламенту

Форма заявления

От кого:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( Ф.И.О. заявителя)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

проживающей(его) по

адресу:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(адрес проживания, местонахождения)

№ телефона\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление\*

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(\* излагается суть проблемы)**

Приложение:

1. на \_\_\_\_\_л. в \_\_\_\_\_экз.

2. на \_\_\_\_\_л. в \_\_\_\_\_экз.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Подпись заявителя Расшифровка подписи Дата*