|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Башҡортостан Республикаһы  Хәйбулла районы  муниципаль районының  Бүребай ауыл Советы  ауыл биләмәһе  Хакимиәте | | [Государственный Герб Республики Башкортостан](http://www.bashkortostan.ru/common/counter.cfm?id=31) | | | Администрация  сельского поселения  Бурибаевский сельсовет  муниципального района  Хайбуллинский район  Республики Башкортостан |
| Горький урамы, 51, Бүребай ауылы,453821.  Тел./факс (34758) 3-16-00, 3-16-70.  e-mail: buribay\_ss@mail.ru | |  | ул. Горького 51, с.Бурибай,453821  Тел./факс (34758) 3-16-00  e-mail: buribay\_ss@mail.ru | |

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

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ 32 31 октября 2012 г

**Об утверждении Административного регламента администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги**

**«По рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей**

Во исполнения Федерального Закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом №131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан, Администрация сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан постановляет:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги «По рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан, разместить на официальном сайте Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющую делами администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан Хайдарову А.С.

Глава сельского поселения Бурибаевский сельсовет

муниципального района

Хайбуллинский район

Республики Башкортостан В.Г.Ильбаков

Приложение

к постановлению Администрации

сельского поселения Бурибаевский сельсовет

муниципального района Хайбуллинский район

Республики Башкортостан от 31.10.2012 г №32

**Административный   регламент**

**предоставления  муниципальной   услуги  по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам  защиты   прав   потребителей**

**1. Общие положения**

1.1.Административный регламент по оказанию муниципальной услуги

«по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов оказания муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Почтовый адрес администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет:453821, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Бурибай, ул.Горького, д.51. Адрес электронной почты : [buribay\_ss@mail.ru](mailto:buribay_ss@mail.ru). Официальный сайт sp-buribay.ucoz.ru

Режим работы администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет: с 8:30 до 12:00 и с 13:30 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:30 до 12:00 и с 13:30 до 18:00.

1.3. Информация о месте нахождения, графике работы исполнителя муниципальной услуги и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок 8(34758)-3-16-00, по электронной почте buribay\_ss@rmail.ru, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах сельского поселении Бурибаевсий сельсовет, на официальном сайте администрации сельского поселения sp-buribay.ucoz.ru.

1.4. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется при личном обращении заявителя к сотруднику или с использованием:

- средств телефонной и электронной связи;

- публикаций в средствах массовой информации;

- официального Интернет-сайта администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет;

- на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан.

1.5. Порядок размещения информации.

На официальном сайте сельского поселения и на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих основания и порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги и предъявляемые к этим документам требования;

- режим приема граждан;

- номера телефонов исполнителей муниципальной услуги.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные в сельском поселении Бурибаевский сельсовет либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги «рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей"

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией сельского поселения Бурибаевский сельсовет (далее – Администрация поселения).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления  муниципальной   услуги  является ответ на обращения и жалобы заявителей по вопросам  защиты   прав   потребителей .

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

2.4.2. При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить обращение в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.3. При получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

2.4.4. При получении обращения в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

2.4.5. Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.6. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

[Конституцией](http://base.garant.ru/10103000/) Российской Федерации ("Российская газета", 1993, N 237);

[Федеральным законом](http://base.garant.ru/12146661/) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", 2006, N 95);

[Федеральным законом](http://base.garant.ru/12177581/) от 27.07.2010 N 227-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 2010, N 169);

[Законом](http://base.garant.ru/10106035/) Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О  защите   прав   потребителей " (Ведомости Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766);

[Законом](http://base.garant.ru/10100524/) Российской Федерации от 27.04.93 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" ("Российская газета", 1993, N 89);

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

документ, удостоверяющий личность заявителя;

документ, подтверждающий личность и полномочия представителя, в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя.

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

наличие в представленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

отсутствие каких-либо документов, предусмотренных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента;

отсутствие сведений о заявителе (ФИО, адрес).

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие требований, предъявляемых к заявителю, указанных в подразделе 2.1 настоящего Административного регламента.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в присутствии заявителя в течение 20 минут.

2.12. Требования к местам, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "[Гигиенические требования](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014) к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03" и "Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03";

рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам;

кабинет приема заявителей оборудуется информационной табличкой с указанием номера кабинета, названия отдела, режима приема заявителей;

при организации рабочего места для специалиста предусматривается возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.12.2. Требования к информационным стендам:

помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа заявителей;

тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

2.12.3. Требования к залу ожидания:

помещение для ожидания заявителей оборудуется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами;

места ожидания оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;

для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения;

получение заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

исполнение специалистом административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

правильное и грамотное оформление специалистом документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

3.1. Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги заявителю приведена в Приложении №3 к настоящему регламенту.

3.1.1. Основанием для консультирования по вопросам предоставления  муниципальной   услуги  является обращение заявителя в Администрацию округа, отдел.

3.1.2.. Консультирование проводится специалистами отдела Администрации округа в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Если изложенные по телефону в устной форме факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

Если подготовка ответа требует дополнительного изучения документов, заявителю предлагается один из двух вариантов действий:

изложить обращение в письменной форме с предоставлением документов;

назначить другое удобное для заявителя время для консультирования.

3.1.3. Прием обращений и жалоб от заявителей (их представителей) производится специалистами в дни согласно графику приема заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если от имени заявителя выступает его законный представитель либо представитель по доверенности, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Если во время личного приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, предлагается изложить обращение в письменной форме.

3.1.4. Результатом приема заявителей является разъяснение порядка предоставления муниципальной услуги или ответ на обращение.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица специалистом Администрации округа не может превышать 45 минут.

3.2. Прием обращений и жалоб заявителей

3.2.1. Основанием для начала  административной  процедуры по приему обращений и жалоб является личное обращение заявителя с заявлением и документами.

Специалист Администрации округа, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении  муниципальной   услуги , объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием необходимых документов от заявителя для рассмотрения вопросов, указанных в обращении, жалобе.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом отдела, Администрации округа не может превышать 45 минут.

3.2.2. Обращения заявителей, поступающие во время организованных "горячих линий", а также с "прямых эфиров" на радио и телевидении, по почте, факсу и в электронном виде переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.3. Рассмотрение обращений и жалоб заявителей

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений и жалоб является представление заявителем заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.3.2. В процессе рассмотрения обращений и жалоб отдел Администрации округа:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений и жалоб заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.4. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию отдела Администрации округа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.5. При выявлении по обращению заявителей, товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, в течение пяти дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Обнаружение указанных обстоятельств устанавливается в результате проведения проверочных мероприятий по жалобам граждан, направляемым в органы местного самоуправления.

3.3.6. Результатом рассмотрения обращения и жалобы является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать двадцать пять дней.

3.4. Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя

3.4.1. Основанием для подготовки ответа на обращение или жалобу заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении или жалобе.

Ответы на обращения и жалобы заявителей подписывает начальник отдела, управления, заместитель руководителя администрации округа.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у руководителя не должен превышать трех дней.

3.4.2. Ответ на обращение или жалобу, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений и жалоб ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

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

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Результатом  административной  процедуры по подготовке ответа на обращение или жалобу выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю.

3.4.5. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистом, осуществляется главой администрации сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации сельского поселения, проверок соблюдения и исполнения управляющим делами положений настоящего административного регламента, иных проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации сельского поселения.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалиста администрации сельского поселения.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

Проведение проверок может носить плановый характер и внеплановый.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц,**

**муниципальных служащих**

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Действия (бездействие) и решения специалистов администрации поселения , осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителями в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявители могут обжаловать действия (бездействие):

специалиста – Главе сельского поселения;

Главы поселения – Главе муниципального района Хайбуллинский район.

5.1.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении заявителей в письменной форме, рассмотрение обращений заявителей осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такой жалобы.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса органам исполнительной власти области, иным органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов начальник управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя.

5.1.3. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Глава поселения проводит личный прием заявителей по жалобам.

Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по телефону 8(34758) 3-16-00 с понедельника по пятницу.

Специалист сельского поселения, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителей о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

5.1.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, в который направляется письменная жалоба, фамилию, имя, отчество и должность специалиста;

фамилию, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации жалобы);

суть жалобы;

подпись заявителя и дату подачи жалобы.

5.1.6. По результатам рассмотрения лицом, которому направляется жалоба, принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю в течение 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.1.7. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.8. Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю муниципальной услуги, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.1.9. Если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему более двух раз давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то ответственное лицо вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.1.10. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, персональных данных иных физических лиц, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.1.11. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить жалобу.

5.1.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие специалистов управления в судебном порядке в соответствии с Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112770;fld=134) Российской Федерации и Гражданским процессуальным [кодексом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=112867;fld=134;dst=101172) Российской Федерации.

5.1.13. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

по номерам телефонов, содержащимся в пункте 1.3. настоящего Административного регламента;

Приложение 1

к  административному   регламенту

предоставления  муниципальной   услуги

по рассмотрению обращений и жалоб граждан

по вопросам  защиты   прав   потребителей

Журнал регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п. | Дата | Ф. И. О.,  адрес | Краткое содержание заявление | Консультация  (принятое решение) | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к  административному   регламенту

предоставления  муниципальной   услуги

по рассмотрению обращений и жалоб граждан

по вопросам  защиты   прав   потребителей

Журнал регистрации письменных заявлений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п. | Дата | Ф. И. О.,  адрес | Краткое содержание заявление | Результат | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к  административному   регламенту

предоставления  муниципальной   услуги

по рассмотрению обращений и жалоб граждан

по вопросам  защиты   прав   потребителей

Блок-схема последовательности  административных  процедур при предоставлении  муниципальной   услуги

/--------------------------------------------------------------\

| Обращение заявителя |

| |

\--------------------------------------------------------------/

­

/--------------------------------------------------------------\

| Прием жалоб и обращений заявителей |

| |

\--------------------------------------------------------------/

­

/--------------------------------------------------------------\

| Рассмотрение обращений и жалоб заявителей |

\--------------------------------------------------------------/

­

/--------------------------------------------------------------\

| Подготовка ответа на обращение и жалобу заявителя |

| |

\--------------------------------------------------------------/