ПРОЕКТ



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«НУКУТСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НУКУТСКИЙ РАЙОН»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ПОСТАНОВЛЕНИЕ\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_ п.Новонукутский**

О внесении изменений в постановление

Администрации МО «Нукутский район»

от 26 апреля 2012 г. № 195

«Об утверждении Административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений, жалоб граждан

по вопросам защиты прав потребителей»

 На основании подпункта «д» пункта 1. Указа президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, постановления Администрации муниципального образования «Нукутский район» от 30.08.2011 г. № 420 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов исполнения муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального образования «Нукутский район» от 14.12.2011 г. № 663 «Об утверждении порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь ст. 35 Устава муниципального образования «Нукутский район», Администрация

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» от 26 апреля 2012 г. № 195 (далее Административный регламент), следующие изменения:
	1. Раздел II изложить в следующей редакции:
	2. Наименование муниципальной услуги: Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей.
	3. Структурным подразделением Администрации муниципального образования «Нукутский район», ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Управление экономического развития и труда Администрации муниципального образования «Нукутский район» (далее – Управление).
	4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

При письменном обращении результатом предоставления муниципальной услуги является ответ на письменное заявление (письменное разъяснение норм законодательства по защите прав потребителей; составленная претензия либо исковое заявление в суд; письменный ответ о результатах рассмотрения обращения потребителя или продавца, изготовителя, исполнителя) либо отказ в предоставлении муниципальной услуги;

При личном обращении результатом предоставления муниципальной услуги является получение консультации в устной форме.

* 1. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 33 календарных дней со дня поступления письменного обращения.
	2. В случае направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.
	3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Гражданский Кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Устав муниципального образования «Нукутский район».

* 1. Муниципальная услуга предоставляется на основании письменного обращения (приложение 1), в котором указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

изложение сути обращения;

подпись заявителя;

дата обращения.

* 1. В случае необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
	2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении и муниципальной услуги:

запрашиваемая информация не связана с законодательством о защите прав потребителей;

запрашиваемая информация является конфиденциальной.

* 1. Исчерпывающий перечень оснований, при которых ответ на письменное обращение не дается:

в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Управление;

по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

в обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и почтовый адрес для ответа;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

* 1. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.
	2. Максимальное время ожидания очереди (при ее наличии) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.
	3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой форме информируют обратившихся. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
	4. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.
	5. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
	6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

На территории, прилегающей к месторасположению Управления, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Здание, в котором располагаются специалисты, осуществляющие прием заявителей, должно иметь удобный вход, обеспечивающий свободный доступ посетителей в помещение, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено столами, стульями, шкафами для документов, оргтехникой и вычислительной техникой. Места для приема заявителей оборудуются с учетом возможности оформления документов (стульями, столами), канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги должны быть комфортными для заявителей, количество мест не должно составлять менее 2.

* 1. У входа в помещение для приема представителей заявителей размещаются информационные стенды с информацией о предоставлении муниципальной слуги, а также информационные таблички с указанием:

номера кабинета;

наименования отдела;

режима работы, в том числе часов приема и выдачи документов.

* 1. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

наличие различных способов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

предоставление полной, актуальной и достоверной информации заявителю;

возможность получения муниципальной услуги в электронной и иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

повышение культуры обслуживания заявителей;

количество поступивших обращений;

конфиденциальность информации;

надежность и безопасность услуги;

обратная связь с заявителями;

удовлетворенность заявителя;

точность и аккуратность»

1. Опубликовать настоящее постановление в печатном издании «Официальный курьер» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Нукутский район».
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить первого заместителя мэра муниципального образования «Нукутский район» Акбашева Т.Р.

Мэр муниципального образования

«Нукутский район» С.Г. Гомбоев