



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНОГВАРДЕЙСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ГОРОД БИРЮЧ

« 30 » сентября 20¹³ г.

№ 104

О внесении изменений в постановление администрации Красногвардейского района от 20 декабря 2011 года № 61 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 28 июля 2012 года № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», Указа президента РФ от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, улучшения информированности населения Красногвардейского района об их предоставлении **п о с т а н о в л я ю:**

Внести в постановление администрации Красногвардейского района Белгородской области от 20 декабря 2011 года № 61 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» следующие изменения:

- в наименование муниципальной услуги после слов «Рассмотрение

обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» дополнить словами «на территории муниципального района «Красногвардейский район.»;

- пункт 2.1.4. раздела 2 дополнить подпунктом следующего содержания « - в электронном виде с использованием универсальной электронной карты» и новым абзацем следующего содержания: «В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение муниципальной услуги.

Подписанное заявителем заявление заполняется от руки или машинописным способом.

Заявление и документы, необходимые для оказания муниципальной услуги могут быть представлены заявителем лично через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее многофункциональный центр), направлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. В случае представления заявителем документов через многофункциональный центр срок принятия решения по данной услуге исчисляется со дня передачи многофункциональным центром таких документов в орган, осуществляющий данную услугу. Заявителю выдается расписка (приложение № 2) в получении от заявителя документов с указанием их перечня и даты их получения, а также с указанием перечня сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам. В случае представления документов через многофункциональный центр расписка выдается указанным многофункциональным центром. Специалист не вправе требовать от заявителя представление других документов, кроме документов, определенных частью 6 статьи 7 Федерального закона 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе. В случае если указанные документы не представлены заявителем, такие документы (сведения, содержащиеся в них) запрашиваются по межведомственному запросу.»;

- в пункте 2.2.1. раздела 2 слова «Время ожидания в очереди должно составлять не более 20 минут» заменить словами:

«Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на

получение муниципальной услуги – 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.»;

- раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на решение и действие (бездействие) отдела по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей управления экономического развития района и его должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

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

5.2. В случае несогласия заявителя с решением или действием (бездействием) должностных лиц уполномоченного органа в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба подается начальнику управления экономического развития района администрации района.

5.2.1. Прием жалоб может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

5.3.1. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации Красногвардейского района (www.biryuch.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальными правовыми актами.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, 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) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего 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, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Судебное обжалование.

5.10.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц отдела по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей управления экономического развития района, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги в судебном порядке. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.2. Категория дел об оспаривании действий (бездействия) уполномоченных должностных лиц отдела по развитию потребительского рынка и защите прав потребителей управления экономического развития района подсудны судам общей юрисдикции либо арбитражным судам (в случае, если действие (бездействие) затрагивает права и законные интересы лиц в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности).

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

- дополнить новым разделом 6 следующего содержания:

«6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

6.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги.

6.1.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;
- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

6.1.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

6.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги.

6.2.1. Качественными показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей.

6.2.2. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.».

Глава администрации
Красногвардейского района



[Handwritten signature]
О. Шаполов