

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга).

Административный регламент муниципальной услуги «рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для ее получения и определяет сроки, последовательность действий, а также порядок взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан отделом экономики и муниципального заказа муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан (отдел экономики и муниципального заказа) на основе требований:

- Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,
- постановления Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,
- постановления Правительства Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 г. № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,
- Постановлением администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан № 469 от 29 марта 2012 г. "О утверждении реестра муниципальных услуг муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан."
- Федерального закона от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федерального закона от 22 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»,
- Закона Республики Башкортостан от 16 июля 2007 г. № 453-з «О муниципальной службе в Республике Башкортостан»,
- Закона Республики Башкортостан от 13 июля 2009 г. № 145-з «О противодействии коррупции в Республике Башкортостан».

1.3. Заявителями являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо их уполномоченные представители, заинтересованные в получении консультации по вопросам защиты прав потребителей.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Заявитель имеет право на получение всей необходимой информации, связанной с предоставлением ему муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги для заявителя предоставляется информация:

- О месте нахождения отдела экономики и муниципального заказа;
- О режиме работы, включая режим приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- наименование должностей, фамилии, имени, отчества руководителя и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

Информация о месте нахождения отдела экономики и муниципального заказа, режиме его работы, справочные телефоны, адрес официального сайта муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан и электронной почты указаны в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.4.2. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право обратиться в отдел экономики и муниципального заказа в устной форме (в том числе по телефону), в письменной форме (в том числе по каналам электронной связи), лично через доверенное лицо; либо через многофункциональный центр.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если полученная информация не удовлетворяет заявителя, он имеет право обратиться:

- к начальнику отдела экономики и муниципального заказа, номер телефона 2-03-35;
- в адрес администрации муниципального района Абзелиловский район РБ в Отдел по делопроизводству и работе с обращениями граждан в рабочие дни с 9 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;
- в письменной форме на имя главы администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, либо заместителя главы администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, курирующего предоставление муниципальной услуги.

Почтовый адрес для направления обращений в администрацию муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан: 453620, Республика Башкортостан, Абзелиловский район, с.Аскарново, ул.Ленина,41.

Электронные обращения направляются:

путем заполнения специальной формы на официальном сайте администрации муниципального района Абзелиловский район РБ: <http://abyalil.ru>; по электронной почте администрации муниципального района Абзелиловский район РБ: [01.econom@bashkortostan.ru](mailto:01.econom@bashkortostan.ru), [01.torg@bashkortostan.ru](mailto:01.torg@bashkortostan.ru).

Обращение заявителя, поступившее в администрацию муниципального района Абзелиловский район РБ, в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать сведения о фамилии, имени, отчестве, адресе электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, с последующим предоставлением документов на бумажных носителях.

Днем обращения за оказанием муниципальной услуги считается дата получения документов администрацией муниципального района Абзелиловский район РБ.

Основаниями для отказа в рассмотрении электронного обращения заявителя являются: отсутствие адреса для ответа;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи заявителя.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

1.4.3. Указанная в подпунктах 1.4.1.-1.4.2. информация размещается на официальном сайте администрации муниципального района Абзелиловский район РБ.

1.5. В настоящий административный регламент могут быть внесены изменения.

Основаниями для внесения изменений в административный регламент являются:

внесение изменений в правовые акты Российской Федерации и Республики Башкортостан, правовые акты администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, регламентирующие предоставление муниципальной услуги; изменение структуры органов местного самоуправления администрации муниципального района Абзелиловский район РБ; обращение граждан и организаций с предложениями по совершенствованию; необходимость совершенствования административных действий, административных процедур предоставления муниципальной услуги.

Внесение изменений осуществляет отдел экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, в том же порядке, что и при разработке и утверждении соответствующих административных регламентов муниципального района Абзелиловский район РБ.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги	Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей
Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Отдел экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район республики Башкортостан
Место приема и выдачи документов	Место приёма и выдачи документов: - Администрация муниципального района Абзелиловский район: 453620, Республика Башкортостан, Абзелиловский район, с.Аскарново, ул.Ленина,41, каб.303. Режим работы: - понедельник - пятница с 8.30 до 18.00 (перерыв с 12.30 до 14.00); - суббота, воскресенье - выходные дни. Республиканское государственное автономное учреждение многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - РГАУ МФЦ) по адресу: 453620, с. Аскарново, ул. Мира, д. 1, тел. 8(34772) 2-02-66, e-mail: mfc@mfcrb.ru Режим работы РГАУ МФЦ: вт, ср, пт: 9:00 - 19:00, чт:11:00 – 20:00, сб: 10:00 - 13:00, вс, пн: выходной.
Заявитель услуги	Граждане Российской Федерации, а так же постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства
Результат предоставления услуги	- защита нарушенных прав потребителей, - уменьшение количества нарушений в сфере потребительского рынка, - повышение правовой грамотности населения, - развитие правосознания граждан.
Срок предоставления услуги	До 30 дней с момента регистрации запроса.
Правовые основания для предоставления	Конституция Российской Федерации; Конституция Республики Башкортостан; Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации

муниципальной услуги	<p>предоставления государственных и муниципальных услуг»;  Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;  Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;  Постановление Правительства Республики Башкортостан от 26 декабря 2011 года № 504 «О разработке и утверждении республиканскими органами исполнительной власти административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;  Устав муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан</p>
Перечень необходимых документов для предоставления муниципальных услуг	<p>Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:  1) Заявление согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту.  2) Документы, подтверждающие факт купли-продажи товара или оказания работы (услуги)</p>
Сведения об услугах, которые являются необходимыми и обязательными	Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.
Перечень оснований для отказа в приеме документов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Текст заявления не поддается прочтению;</li> <li>2. Содержание заявления не позволяет определить испрашиваемую услугу;</li> <li>3. Отсутствие в заявлении ФИО, подписи заявителя и (или) адреса для ответа;</li> <li>4. В заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;</li> </ol>
Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обращение заявителя не попадает под действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;</li> <li>- от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;</li> <li>- предоставление заявителем недостоверных сведений.</li> </ul>
Сведения о возмездности (безвозмездности) услуги	Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.
Максимальный срок ожидания в очереди	<p>Максимальное допустимое время ожидания в очереди при подаче заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, а также на получение консультаций не должно превышать 15 минут.  Время устного консультирования по телефону не должно превышать 10 минут.  Прием заявителей производится в порядке очереди.</p>
Требования к помещениям, где предоставляются муниципальные услуги	<p>Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.  Места ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями и столами для оформления документов.  В помещении для ожидания приема заявителей и получения</p>

	<p>информации размещается информационный стенд. Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>текст административного регламента с приложениями;</li> <li>график работы, адрес электронной почты и номера телефонов специалистов отдела экономики и муниципального заказа;</li> <li>выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;</li> <li>образцы документов (заявления, претензии, исковые заявления).</li> </ul> <p>Прием заявителей осуществляется в служебных помещениях с соответствующей табличкой и указанием номера кабинета.</p> <p>Вход в здание, где размещается отдел экономики и муниципального заказа, оформляется вывеской.</p> <p>Тексты материалов, размещаемых на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест другим шрифтом (полужирным).</p>
<p>Показатели доступности и качества муниципальных услуг</p>	<p>Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;</li> <li>соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;</li> <li>наличие и состояние документов, в соответствии с которыми предоставлена муниципальная услуга;</li> <li>обоснованность предоставления муниципальной услуги;</li> <li>удовлетворенность получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.</li> </ul>
<p>Обеспечение доступности муниципальных услуг инвалидам</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможность беспрепятственного входа в здание администрации муниципального района и выхода из них;</li> <li>- содействие со стороны сотрудников администрации МР, при необходимости, инвалиду при входе в здание администрации и выходе из него;</li> <li>- оборудование на прилегающих к зданию администрации территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание администрации, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости с помощью персонала администрации;</li> <li>- обеспечение возможности самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью персонала администрации;</li> <li>- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории администрации;</li> <li>- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;</li> <li>- оказание сотрудниками администрации инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением</li> </ul>

	<p>инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;</li> <li>- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов администрации МР Абзелиловский район РБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;</li> <li>- предоставление инвалидам возможности получения государственной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;</li> <li>- предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.</li> </ul>
Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке её предоставления	Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочие дни и в рабочее время.

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

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

№ п/п	Порядок и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги	Ответственный за действие	Как и где отражается, регистрируется	Срок исполнения по каждому этапу с нарастающим итогом
1.	Личный прием, по телефону, разъяснение порядка защиты прав потребителей	Отдел экономики и муниципального заказа	в журнале	15 мин
2.	Прием и регистрация письменных обращений	Отдел экономики и муниципального заказа	в журнале	3 дня
3.	Рассмотрение письменных обращений и обращений в электронной форме	Отдел экономики и муниципального заказа	в журнале	30 дней

3.2. Личный прием, разъяснение статей Закона РФ «О защите прав потребителей».

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение заявителей к специалисту отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги по разъяснению порядка защиты прав потребителей проводится специалистами в соответствии с графиком приема потребителей в порядке очередности.

3.2.3. Специалисты, ведущие личный прием потребителей, обязаны внимательно выслушать вопрос заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан

устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

3.2.4. Обращения граждан, поступающие при проведении личного приема специалистами отдела, во время организованных "прямых линий" подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.5. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа заявителю, используя информационные ресурсы отделом экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, информационно-справочные системы, нормативно-правовые акты.

3.2.6. Если во время приема заявителей решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.7. Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

3.2.8. Результатом приема потребителей и разъяснения порядка защиты прав потребителей является информирование по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

### 3.3. Прием и регистрация письменных обращений заявителей

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение потребителя с письменным заявлением в отдел экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт администрации муниципального района Абзелиловский район РБ) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;

- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

3.3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистами отдела экономики и муниципального заказа муниципального района Абзелиловский район РБ в дни согласно графику приема потребителей.

По просьбе гражданина ему выдается расписка в получении обращения и прилагаемых к нему документов и материалов с указанием их перечня, даты получения, фамилии, инициалов и с подписью лица, принявшего обращение с приложенными документами и материалами.

3.3.4. Все письменные обращения, поступившие от заявителей, подлежат обязательной регистрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней от даты поступления.

Поступившие обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (далее – журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
- дата поступления обращения;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется;

- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.3.5. Результатом выполнения действий по приему и регистрации поступивших письменных обращений является присвоение письменному обращению регистрационного номера.

#### 3.4. Рассмотрение письменных обращений

3.4.1. Письменное обращение, поступившее в отдел экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, рассматривается в течение 30 дней от даты его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.4.2. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты отдела экономики и муниципального заказа муниципального района Абзелиловский район РБ.

3.4.3. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, специалист может пригласить гражданина на личную беседу.

3.4.4. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, специалисты отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ разъясняют порядок защиты их прав.

3.4.5. При выявлении по обращению потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.4.6. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и помощь в подготовке заявителю претензии

3.4.7. Последовательность административных процедур определена в Блок-схеме (Приложение №3).

### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности и сроков выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги осуществляет начальник отдела экономики и муниципального заказа.

Контроль предоставления муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

внутренний (собственный) контроль соблюдения и исполнения специалистами отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;

внешний контроль полноты, своевременности и качества предоставления муниципальной услуги.

4.3. Внутренний контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, осуществляется начальником отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ.

Персональная ответственность за предоставление муниципальной услуги закрепляется в должностных инструкциях специалистов экономики и муниципального заказа



администрации муниципального района Абзелиловский район РБ, в соответствии с законодательством.

Внутренний контроль осуществляется постоянно путем проведения проверки правильности оказания муниципальной услуги, исполнения положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих оказание муниципальной услуги.

4.4. Внешний контроль осуществляется Администрацией муниципального района Абзелиловский район РБ и иными уполномоченными органами в целях соблюдения ответственными должностными лицами исполнителя муниципальной услуги положений административного регламента.

Контрольные мероприятия внешнего контроля носят плановый характер (на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина или юридического лица).

При плановых проверках осуществляется комплексная проверка и рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные вопросы при тематической проверке.

Основаниями для проведения внеплановых проверок являются:

получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства, нормативных правовых актов;

обращения граждан и юридических лиц на нарушения нормативных правовых актов, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отражаются выявленные недостатки и указываются сроки их устранения, справка подписывается должностными лицами, проводившими проверку, а также начальником отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ

4.5. Проверки внутреннего и внешнего контроля могут быть комплексными и тематическими. При комплексной проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, при тематической проверке – отдельные вопросы.

4.6. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги несут:

начальник отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ;

должностное лицо отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ.

Контроль рассмотрения своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в отделе экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район РБ или у исполнителя по телефону.

4.7. По результатам контроля в случае выявления нарушений положений Административного регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане (заинтересованные лица), их объединения и организации осуществляют контроль хода предоставления муниципальной услуги через Портал государственных услуг Российской Федерации ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) и Портал государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан ([pgu.bashkortostan.ru](http://pgu.bashkortostan.ru)).

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу «рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей», должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители или уполномоченные ими лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия

должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предметом обжалования являются действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан жалобы от заявителя или уполномоченного им лица.

Заявитель и уполномоченное им лицо имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Заявители (получатели муниципальной услуги) и уполномоченные ими лица имеют право обратиться с жалобой лично (устно) в соответствии с графиком приема граждан или направить письменное заявление или жалобу в администрацию муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан лично, по почте, либо в электронном виде.

5.5. Письменные обращения заявителей (получателей муниципальной услуги) и уполномоченных ими лиц рассматриваются должностными лицами администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан, заместитель главы по экономическому развитию администрации муниципального района Абзелиловский район РБ в течение 15 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях глава администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан имеет право продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 15 дней, уведомив заявителя (получателя муниципальной услуги), уполномоченного им лица, направившего жалобу о продлении срока ее рассмотрения.

5.6. По результатам рассмотрения обращения администрацией муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан принимается решение об удовлетворении требований заявителя (получателя муниципальной услуги) или уполномоченного им лица и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) должностного лица, либо об отказе в его удовлетворении, и заявителю (получателю муниципальной услуги) или уполномоченному им лицу направляется письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаи, в которых ответ на жалобу не дается.

Если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый, либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение (жалобу) не дается.

При получении письменного обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления предоставленными ему правами.

Если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на обращение (жалобу) не дается, о чем в течение 15 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении обжалуется судебное решение, такое обращение возвращается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю (получателю муниципальной услуги), направившему обращение,

сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в письменном обращении (жалобе) заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан, начальник отдела экономики и муниципального заказа Республики Башкортостан вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторное обращение (жалобу).

5.9. Заявитель (получатель муниципальной услуги) имеет право обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы).

Начальник и специалисты отдела экономики и муниципального заказа администрации муниципального района Абзелиловский район Республики Башкортостан обязаны:

предоставить заявителю по его просьбе возможность ознакомления с документами и материалами, необходимыми ему для обоснования жалобы, т.е. обеспечить его информацией, непосредственно затрагивающей его права, если иное не предусмотрено законом;

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы), в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение (жалобу), или его законного представителя;

по результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

давать письменный ответ либо ответ в форме электронного документа по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5.7 настоящего Административного регламента;

запрашивать необходимые для рассмотрения обращения (жалобы) документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

**Информация**  
**о местах приема заявлений на оказание услуги, адреса электронной почты для**  
**предоставления услуги в электронной форме**

**Администрация муниципального района Абзелиловский район Республики**  
**Башкортостан**

453620, Республика Башкортостан, Абзелиловский район, с.Аскарново, ул.Ленина,41.

Официальный сайт: <http://abyalil.ru>

электронный адрес [01.torg@bashkortostan.ru](mailto:01.torg@bashkortostan.ru), [01.econom@bashkortostan.ru](mailto:01.econom@bashkortostan.ru)

Телефон отдела экономики и муниципального заказа. 8(34772) 2-15-34

**График приема граждан**

Понедельник	с 9.00 до 18.00 (перерыв: 12.30-14.00)
Вторник	с 9.00 до 18.00 (перерыв: 12.30-14.00)
Среда	с 9.00 до 18.00 (перерыв: 12.30-14.00)
Четверг	с 9.00 до 18.00 (перерыв: 12.30-14.00)
Пятница	с 9.00 до 18.00 (перерыв: 12.30-14.00)

**Республиканское государственное автономное учреждение многофункциональный**  
**центр предоставления государственных и муниципальных услуг**

453620, Республика Башкортостан, Абзелиловский район, с. Аскарново, ул. Мира, д. 1

тел. 8(34772) 2-02-66, e-mail: [mfc@mfcrb.ru](mailto:mfc@mfcrb.ru)

Режим работы РГАУ МФЦ: вт, ср, пт: 9:00 - 19:00,  
чт: 11:00 – 20:00, сб: 10:00 - 13:00, вс, пн:  
выходной.

В отдел экономики и муниципального заказа  
администрации муниципального района  
Абзелиловский район РБ  
от потребителя \_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать консультативную помощь по вопросу защиты моих прав потребителя  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года я приобрел\_(заказал\_)

\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_ руб.

по адресу: \_\_\_\_\_

Причина обращения:

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности административных процедур  
при предоставлении муниципальной услуги

