АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАТЫР-УЗЯКСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХАЙБУЛЛИНСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29 октябрь 2012 й № 38 29 октября 2012 г

Татырyзэк ауылы с.Татыр-Узяк

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 9 сентября 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Администрация сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан постановляет:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей» (Приложение № 1).

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

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющую делами администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан Ростову Г.Н.

Глава сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет

муниципального района

Хайбуллинский район

Республики Башкортостан В.М.Демидов

Приложение № 1

 к постановлению Администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан от 29.10.2012 года № 38

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Административный регламент (далее – Регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные действия), а также стандарт предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги указаны в Приложении № 1 к данному регламенту.

1.3. Информация о месте нахождения, графике работы исполнителя муниципальной услуги и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок 8(34758)-2-44-35, по электронной почте tucc1@rambler.ru, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет, на официальном сайте администрации сельского поселения tatuz.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 Татыр-Узякский 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 Татыр-Узякский сельсовет либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Настоящий стандарт разработан в соответствии с нормативными правовыми актами, указанными в п. 2.5. настоящего Регламента.

Настоящий Стандарт распространяется на услуги, связанные с рассмотрением обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей. Услуга предоставляется гражданам, зарегистрированным в сельском поселении Татыр-Узякский сельсовет либо их уполномоченным представителям.

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом.

Единица измерения муниципальной услуги – 1 документ.

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей».

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача ответа на обращение граждан по вопросу прав потребителей.

2.4. Указанные в муниципальной услуге копии документов и информация на бумажном носителе выдаются заявителю в день личного присутствия при наличии документов и информации в текущей базе и в течение 3 (трех) рабочих дней со дня обращения при наличии документов и информации в архивной базе.

2.5. Регулирование предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

* Конституцией Российской Федерации;
* Конституцией Республики Башкортостан;
* Федеральным Законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным Законом от 08.01.1998 года № 8-ФЗ «Об основах муниципальной службы в Российской Федерации» (с изменениями);
* Законом Республики Башкортостан «Об административно-территориальном устройстве Республики Башкортостан» от 20.04.2005 № 178-з (с изменениями);
* Законом Республики Башкортостан «О местном самоуправлении в Республике Башкортостан» от 18.03.2005 № 162-з;
* Законом Республики Башкортостан «О муниципальной службе в Республике Башкортостан» от 18.03.2005 № 162-з;
* Уставом сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет;
* Настоящим регламентом.

2.6. Для получения доступа к муниципальной услуге заявителю необходимо предоставить следующие документы:

* при личном присутствии - предъявить удостоверение личности (паспорт) и документ, удостоверяющий полномочия (доверенность); документ, подтверждающий право собственности на помещение;
* в случае письменного обращения или обращения с использованием электронных средств связи - указать следующие реквизиты: фамилию, имя, отчество; адрес регистрации; номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; реквизиты документа, подтверждающего право собственности на помещение; реквизиты документа, удостоверяющего полномочия.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

* не представлены документы и информация, указанные в пункте 2.6. настоящего Регламента;
* подача заявления о предоставлении муниципальной услуги лицом, не имеющим на это полномочий;
* наличие в представленных заявителем документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

- основанием для отказа в рассмотрении письменного или электронного обращения также может являться:

а) отсутствие реквизитов, указанных в п. 2.7.2. настоящего Регламента; указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже ранее принятого электронного или письменного обращения;

в) некорректность содержания электронного или письменного обращения.

2.8. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги: заявитель не является гражданином, зарегистрированным в сельском поселении.

2.9. Предоставление муниципальной услуги является бесплатным.

2.10. Время ожидания заявителей в целях обращения для получения муниципальной услуги не должно превышать 20минут**.**

Продолжительность приемазаявителей у специалиста при подаче/получении документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 5 минут.

Продолжительность поиска документа в картотеке, удостоверение копии документа, подготовка информации на бумажном носителе не должна превышать 7 минут в расчете на каждый документ или бумажный носитель.

Выдача заверенной копии документа, информации, находящихся в архиве, должна быть осуществлена в течение трёх рабочих дней со дня обращения заявителя.

2.11. Запрос заявителя регистрируется в день поступления. При регистрации указываются входящий номер документа, дата поступления, фамилия, имя, отчества заявителя, адрес его места жительства, краткое содержание запроса. Специалист, ответственный за работу с электронной почтой, проверяет в заявлении полноту и достоверность сведений заявителя. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Центральный вход в здания (помещения) оборудуется пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски, информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование структурного подразделения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- место нахождения;

- режим работы;

- телефонные номера.

2.12.2. На территории, прилегающей к месторасположению администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет, оказывающих муниципальную услугу, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. В помещениях для ожидания приема оборудуются места с необходимой мебелью для возможного ожидания, оформления документов.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются кресельными секциями.

Администрация сельского поселения обеспечивает выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

2.12.4. В администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет заявителям обеспечен беспрепятственный доступ к муниципальной услуге. Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников с заявителями организованы в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием сотрудника. При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудников из помещения при необходимости.

Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам. Оборудование обеспечивает достаточную пропускную способность для выполнения бюджетного задания по объему муниципальной услуги. Администрация сельского поселения располагает штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ. Для специалистов каждой категории утверждены должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Каждый специалист имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация сотрудников поддерживается на высоком уровне учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, проведением инструктажей, стажировок, контролем состояния здоровья, иными действенными способами.

2.12.5. Прием заявителей должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, производится в дневное время. График приведен в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

2.12.6. Требования к доступности муниципальной услуги, категории потребителей муниципальной услуги.

2.12.6.1. Муниципальная услуга оказывается лицам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.12.6.2. Лицам, являющимся престарелыми и инвалидами, исходя из исключения необходимости их личной явки, муниципальная услуга предоставляется через представителя, полномочия которого удостоверены доверенностью.

2.12.7. Требования к качеству муниципальной услуги.

2.12.7.1. Основными факторами, влияющими на полноту выполнения и качество предоставления муниципальной услуги, являются полнота документного фонда и его постоянная обновляемость. Администрация сельского поселения имеет фонд документов и необходимый объем информации, обеспечивающий выполнение муниципальной услуги, поддерживает их в актуальном состоянии.

2.12.7.2. Оборудование соответствует количеству оказываемых муниципальных услуг и обеспечивает необходимые комфортные условия заявителям, а также находится в исправном состоянии и не превышает установленных сроков службы.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги заявителю приведена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Основанием для начала процедуры оказания муниципальной услуги является личное обращение заявителя с предъявлением документов, предусмотренных пунктом 2.6. Регламента.

Специалист удостоверяется в личности заявителя, проверяет полномочия представителя, выслушивает просьбу.

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

Основанием для начала процедуры оказания муниципальной услуги является также обращение, направленное заявителем по почте, электронной почте с указанием реквизитов, предусмотренных пунктом 2.6. Регламента. Изготовление и выдача заверенной копии документа, информации на руки заявителю осуществляется в течение 3 (трёх) рабочих дней со дня поступления обращения заявителя.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность сотрудника, принявшего звонок.

При невозможности принявшего звонок сотрудника самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию. При личном обращении заявителя в устной или письменной форме:

3.3. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги указаны в Приложении № 1, Приложении № 3 к данному регламенту. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками, исполняющими муниципальную услугу в соответствии с их должностными инструкциями. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- о времени приема граждан;

- о сроках исполнения муниципальной услуги;

- вопросы общего характера (о местонахождении, графике работы задействованных органов, структурных подразделениях).

Консультации предоставляются при личном обращении, письменном обращении, по телефону, посредством электронной почты.

3.4. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:

3.4.1. После получения от заявителя устного (письменного) запроса специалист производит поиск информации, при необходимости назначает время и производит необходимое обследование, подготавливает ответ, заверяет своей подписью и печатью администрации сельского поселения, после чего выдает заявителю.

Максимальный срок выполнения действия составляет 7 минут в расчете на каждую копию документа или распечатку информации на бумажном носителе, Максимальный срок выполнения обследования составляет не более 3 (трех) рабочих дней.

3.4.2. После получения от заявителя запроса по электронной почте (почте) специалист производит поиск документов и информации, осуществляет копирование документов и распечатку информации, заверяет своей подписью и печатью администрации сельского поселения, по возможности уведомляет заявителя об их готовности.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 3 (трех) рабочих дней.

3.4.3. После изготовления копий документов, оформления информации на бумажном носителе в полном объеме специалист выдает результат непосредственно на руки заявителю. Продолжительность процедуры передачи копий документов и информации составляет не более 5 минут.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации и копий документов, которые отсутствуют, специалист, ведущий прием, сообщает заявителю, в какой орган государственной власти следует обратиться. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

3.5. Решение по предоставлению муниципальной услуги принимается в соответствии с Российским законодательством.

3.6. Результатом предоставления муниципальной услуги гражданам является выдача ответа на обращения и жалобы граждан по вопросу прав потребителей

3.7. Результат предоставления муниципальной услуги фиксируется путем регистрации выдаваемых документов в журнале регистрации исходящих документов.

**4. Порядок и формы контроля за исполнением предоставления муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению предоставления муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

4.1.1. Текущий контроль по соблюдению последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием обоснованных решений специалистами осуществляется главой или управляющей делами сельского поселения.

4.1.2. Специалист, осуществляющий прием заявителей, несет персональную ответственность за соблюдение законности, сохранность документов, правильность и полноту их оформления в соответствии с нормативными документами, соблюдение сроков и порядка оказания муниципальной услуги, за распространение и (или) незаконное использование конфиденциальной информации, ставшей ему известной в связи с оказанием муниципальной услуги.

4.2. Ответственность специалистов и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения предоставления муниципальной услуги.

Ответственность специалистов и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения предоставления муниципальной услуги наступает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений работниками структурных подразделений и исполнением настоящего Административного регламента осуществляется начальником соответствующего учреждения или ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются в Положениях о структурных подразделениях, а также в должностных инструкциях работников, осуществляющих исполнение муниципальной услуги.

4.3.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, хранения персональных данных заявителя и членов его семьи.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

По результатам проверок в случае выявления нарушения прав заявителя главой принимается решение по устранению допущенных нарушений и привлечению виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

4.3.3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением муниципальной услуги.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомится с документами и материалами, касающимися обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, пунктом 2.3. Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном (досудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и разделом 5 Регламента.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги**

5.1. Действия или бездействия должностных лиц, ответственных за оказание муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу либо непосредственно в суд.

5.2. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.3. В порядке досудебного обжалования заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействия) должностных лиц, ответственных за оказание муниципальной услуги, письменно почтовым отправлением или электронной почтой.

В жалобе (заявлении) указываются:

- наименование органа, в который направляется жалоба, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано заявление;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

-почтовый адрес, контактный телефон;

- предмет жалобы, а именно суть обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, созданы препятствия к их реализации;

- иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Жалоба должна быть написана разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействий) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

5.4. Срок рассмотрения жалоб и обращений граждан не более 15 дней.

5.5. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом, которому оно адресовано, принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении с указанием причины.

5.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотренного письменного обращения, направляется заявителю способом, указанным в письменном обращении. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.7. В случае, если заявитель не согласен с принятым решением в ходе досудебного обжалования, он может обжаловать действии я и решения, принятые в результате рассмотрения обращения, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

6. Глава сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ, АДРЕС САЙТА В СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", СПРАВОЧНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ, ФАКС, РЕЖИМ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАТЫР-УЗЯКСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ

Почтовый адрес администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет:

453816, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Татыр-Узяк, ул.А.Матросова, д.10

Адрес электронной почты администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет: **tucc1@rambler.ru.**

Официальный сайт администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет:

 **tatuz.ru**

Справочный телефон администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет 8(34758)-2-44-35.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(34758)-2-44-35.

Режим работы администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет: с 8:30 до 12:30 и с 14:00 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 12:30 и с 14:00 до 18:00.

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»

Гражданин

обращение в администрацию за рассмотрением обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей

письменные

почтой

лично

регистрация в журнале учета обращений граждан

рассмотрение

подготовка и направление ответа

устные

в ходе личного приема

регистрация в журнале учета обращений граждан

разъяснение, устный ответ заявителю

электронной почтой

регистрация ответа

регистрация ответа (исходящих документов)

Приложение № 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»

**ГРАФИК**

**приема граждан главой сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет и специалистами администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| #G0№ п/п  | Должность, ф.и.о. должностного лица  | Дни приема (еженедельно) | Часы приема  | Место проведения приема  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 1 | Глава сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет | понедельник - пятница | с 14-00до 18-00 | Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Татыр-Узяк, ул.А.Матросова, д.10 |
| 2 | Управляющая делами администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет | понедельник - пятница | с 9-00 до 12-30 с 14-00до 18-00 | Республика Башкортостан, Хайбуллинский район,с.Татыр-Узяк, ул.А.Матросова, д.10 |
| 3 | Специалисты администрации сельского поселения Татыр-Узякский сельсовет | понедельник - пятница | с 9-00 до 12-30 с 14-00до 18-00 | Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Татыр-Узяк, ул.А.Матросова, д.10 |