Приложение

к постановлению администрации

МР "Мосальский район"

от 28.08.2013 г. № 733

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления**

**муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей и**

**консультирование их по вопросам защиты прав потребителей"**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент "Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - регламент) разработан в целях защиты прав потребителей на территории муниципального района «Мосальский район», определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

Заявителями о получении муниципальной услуги являются потребители - граждане РФ, иностранные граждане и лица без гражданства, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

"Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей".

**2.2. Наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу.**

Муниципальную услугу "Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга) предоставляет администрация муниципального района «Мосальский район» в лице начальника отдела экономического развития (далее - Отдел).

**2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление письменного ответа по существу вопросов, указанных в письменном обращении заявителя, в сфере реализации, обеспечения и защиты прав потребителей;

- мотивированный отказ в предоставлении услуги;

- консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, указанных в обращении, проведения специальной проверки, исследования дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя, направившего обращение.

2.4.3. Продолжительность приема заявителя специалистом отдела защиты прав потребителей - 15 минут. Время ожидания в очереди при приеме составляет не более 15 минут.

В ходе личного приема, при консультировании потребителей, при необходимости составления претензий или искового заявления время приема может продлиться до одного часа.

**2.5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993;

- Законом Российской Федерации от 7.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Федеральным законом от 2.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";

- Федеральным законом от 6.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ " Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.6.1. В случае если в письменном обращении не указана информация о заявителе, направившем обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

2.6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.5. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.6.6. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

**2.7. Размер платы взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.8. Максимальное время ожидания в очереди**

Максимальное время ожидания в очереди для консультации по вопросам защиты прав потребителей не должно превышать 15 минут.

При необходимости составления претензий или искового заявления время приема может продлиться до одного часа.

**2.9. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

2.9.1 Письменное заявление, поступившее в администрацию муниципального района «Мосальский район», регистрируется в день поступления.

2.9.2. Устные обращения (жалобы) подлежат регистрации в момент консультирования потребителя.

**2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

2.10.1. Размещение и оформление помещений для приема.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение, и располагается с учетом пешеходной доступности, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), имеющих оптимальные условия для работы.

2.10.2. Размещение и оформление информации.

У входа в помещение для приема заявителей размещаются стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги, а также информационные таблички с указанием: номера кабинета; наименования управления, отдела; режима работы.

2.10.3. Оборудование мест ожидания.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов по предоставлению муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудоваться стульями. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2.

2.10.4. Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещаются в непосредственной близости от информационных стендов и оборудуются стульями и столами для оформления документов.

2.10.5. Места для приема заявителей.

Здание администрации муниципального района «Мосальский район» оборудовано информационными табличками (вывесками), содержащими:

 место нахождения и юридический адрес;

 режим работы.

а) Информационные таблички размещаются рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

б) Фасад здания оборудован осветительными приборами.

в) Здание уполномоченного органа оборудовано стоянками для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

г) Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

д) Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с заявителями.

- месторасположение, режим работы, часы приема и выдачи документов, контактный телефон (телефон для справок), адрес электронной почты отдела по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг.

**2.12. Сведения о местонахождении и графике работы отдела:**

Местонахождение отдела: город Мосальск, ул. Советская, дом 16 кабинет 38, телефон: 8 (48452) 2-10-67.

Почтовый адрес: Калужская обл., г. Мосальск, ул. Советская, д.16.

График работы Отдела по оказанию муниципальной услуги:

Понедельник - с 8:00 до 17:15 перерыв с 13:00 до 14:00

Вторник - с 8:00 до 17:15 перерыв с 13:00 до 14:00

Среда - с 8:00 до 17:15 перерыв с 13:00 до 14:00

Четверг - с 8:00 до 17:15 перерыв с 13:00 до 14:00

Пятница - с 8:00 до 16:00 перерыв с 13:00 до 14:00

Суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Отдела сокращается на 1 час.

**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. Предоставление Отделом муниципальной услуги осуществляется на основании поступившего в отдел или администрацию заявления.*

*3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:*

1) прием и регистрация обращений (жалоб);

2) рассмотрение обращений (жалоб);

3) устное консультирование;

4) написание претензий и исковых заявлений в суд (по желанию потребителя);

5) посещение объектов потребительского рынка, на которые поступила жалоба;

6) подготовка и оформление ответов на обращения (жалобы) потребителей;

7) оформление дела по обращению (жалобе) потребителя;

8) аналитическая работа по обращениям (жалобам) потребителей.

*3.3. Прием и регистрация обращений (жалоб) потребителей:*

1) письменное обращение (жалоба) - при личном обращении потребителя в отдел, посредством почтового отправления, по электронной почте.

2) устное обращение (жалоба) - лично либо по телефону.

*3.4. Прием письменных обращений (жалоб) осуществляется специалистами отдела.*

Письменное обращение (жалоба) регистрируется в журнале учета (электронная версия), обращению (жалобе) присваивается порядковый номер в течение одного дня с даты его поступления в отдел.

Письменное обращение (жалоба), поступившее в отдел, регистрируется в специальном журнале (электронная версия).

Специалист отдела, рассматривающий обращение (жалобу):

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы);

2) вправе пригласить потребителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у потребителя;

3) вправе посетить объект потребительского рынка, на который поступила жалоба потребителя, с целью выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, в т.ч. методом проведения внеплановой выездной проверки. По результатам проверки оформляется акт проверки;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в письме вопросы);

В случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Результатом административного действия по рассмотрению обращения (жалобы) является консультирование потребителя, мотивированный отказ в предоставлении услуги осуществление мероприятий (в том числе посещение предприятий потребительского рынка) по восстановлению прав потребителя, а также подготовка и направление письменного ответа потребителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

*3.5. Прием по устным обращениям (жалобам) потребителей осуществляют специалист отдела.*

Учет устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в отдел, осуществляет специалист отдела, ведущий прием, путем регистрации в журнале учета (электронная версия).

При устном обращении потребителя в отдел по телефону специалист отдела, принявший звонок, выясняет причины обращения и после регистрации потребителя консультирует и дает разъяснения по существу вопросов. В случае необходимости приглашает потребителя на личный прием для написания претензии, искового заявления или письменного обращения (жалобы).

Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, поставленных в обращении (жалобе) гражданина, не входит в компетенцию отдела, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

Результатом личного приема потребителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию потребителя - написание претензии и (или) искового заявления в суд в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя.

*3.6. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 20 дней со дня регистрации письменного обращения.*

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В ходе личного приема, при консультировании потребителей, при необходимости составления претензий или искового заявления время приема может продлиться до одного часа.

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

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

Текущий контроль за исполнением административных процедур специалистами осуществляется заведующим отделом муниципального хозяйства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в указанной сфере.

*4.2. Порядок, периодичность и формы осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.*

Проверка может проводиться внепланово по конкретному обращению заявителя.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, своевременное рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги.

*4.3. Ответственность муниципальных служащих администрации и должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.*

4.3.1. Ответственность в целом по организации контроля за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги возложена на заведующего отделом.

4.3.2. Специалист отдела несет персональную ответственность за:

- организацию и исполнение поручений заведующего отделом, данных по рассмотрению обращений (жалоб) потребителей.

- за объективность, всесторонность рассмотрения обращения (жалобы), соблюдение сроков.

- за нарушение норм Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", положений настоящего административного регламента.

- соблюдение сроков и порядка приема и выдачи письменного ответа;

- соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

*5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.*

Заявитель может обратиться с жалобой на действия (бездействия) должностного лица (муниципального служащего) Отдела, участвующего в предоставлении 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

*5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы*

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию МР "Мосальский район". Жалобы рассматриваются непосредственно Главой администрации.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, 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) контактною телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес на который должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего;

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

4. Жалоба, поступившая в администрацию подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, 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. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего заднем принятия решения, указанного в части 5 настоящею раздела, заявителю в письменной форме и но желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. 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 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.