

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23 марта 2012г.

№ 126

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Защита
прав потребителей на территории
муниципального района «Ивнянский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» администрация Ивнянского района **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район».

2. Отделу по связям с общественностью и СМИ, информационному обеспечению администрации района (Котова Н.В.) обеспечить размещение Административного регламента на сайте администрации района.

3. Рекомендовать автономной некоммерческой организации «Редакция газеты «Родина» (Лошкарёв А.А.) опубликовать данное постановление.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по экономическому развитию и муниципальной собственности Карманова В.А.

**Первый заместитель главы
администрации района –
руководитель аппарата
главы администрации района**



А.Л.Гончаров

**Утверждён
постановлением
администрации района
23 марта 2012г.№ 126**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ИВНЯНСКИЙ РАЙОН»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в области защиты прав потребителей (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее - заявитель или потребитель), и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области при предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Защита прав потребителей на территории муниципального района «Ивнянский район» Белгородской области» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет подотдел по торговле и защите прав потребителей отдела экономического развития администрации Ивнянского района (далее подотдел).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение консультации (в устной или письменной форме), способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;
- обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги тридцать дней со дня подачи заявления и документов (в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений потребителей могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся потребителю и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» от 19.01.1998 № 55.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Основанием для рассмотрения подотделом вопроса о предоставлении муниципальной услуги является письменное обращение (заявление).

2.6.2. Для получения муниципальной услуги заявитель (потребитель) представляет к письменному заявлению, в соответствии с требованиями к письменному запросу, к устному обращению на приеме или посредством электронной почты необходимые документы: документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги, договор выполнения работы.

2.6.3. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.4. В заявлении указываются следующие обязательные характеристики:

- реквизиты лица (фамилия, имя, отчество заявителя, номер телефона);
- место жительства или пребывания;

-наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество руководителя, куда направляется заявление.

2.6.5.Заявление должно быть оформлено заявителем.

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

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

-в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

-текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8.Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

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

2.9.Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10.Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении и при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации о порядке предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителей не должно превышать 30 минут.

2.11.Время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.12.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Прием потребителей осуществляется в кабинете подразделения. Рабочее место начальника подразделения оборудуется оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и должны быть оборудованы посадочными местами, столами для оформления документов, канцелярскими принадлежностями.

2.13.Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.13.1.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

-непосредственно начальником подразделения при личном обращении;

-с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

2.13.2. Основными требованиями к информированию заявителей (потребителей) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.13.3. Информирование заинтересованных лиц осуществляется бесплатно.

2.13.4. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются начальником подотдела при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

2.14. Иных требований в предоставлении муниципальных услуг нет.

2.15. Стандарт предоставления муниципальной услуги определен блок-схемой последовательности административных процедур предоставления муниципальной услуги (прилагается).

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

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение заявителя к начальнику подотдела лично во время приёма (устное обращение) или по телефону. Обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации Ивнянского района Белгородской области, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией обращения; поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

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

3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах, адресах электронной почты:

Подотдел по торговле и защите прав потребителей.

Адрес: 309110, Белгородская область, Ивнянский район, поселок Ивня, улица Ленина, 20, кабинет № 208.

Телефоны для справок: (47243)5-12-38.

Официальный сайт администрации муниципального района «Ивнянский район»: ivnya-rayon.ru.

Адрес электронной почты: aivnya@iv.belregion.ru

Сведения о графике (режиме) работы:

Понедельник - пятница: 8-00 - 17-00 час.

Перерыв: 12-00 - 13-00 час.

Выходной: суббота, воскресенье.

Прием документов по предоставлению муниципальной услуги осуществляется по адресу: 309110, Белгородская область, Ивнянский район, п.Ивня, ул. Ленина,20в соответствии с режимом работы.

3.3.Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник правоохранительных органов.

3.4.Начальник подотдела, ведущий личный прием потребителей, обязан внимательно выслушать вопрос потребителя. 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. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся потребителе: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), место его проживания (адрес) или контактный телефон;
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

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

3.6.Если поставленные заявителем во время приёма вопросы не входят в компетенцию сектора, ему разъясняется порядок обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

3.7.Начальник подотдела при рассмотрении обращений потребителей обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений потребителей;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы потребителей.

3.8.В процессе рассмотрения обращения по существу начальник подотдела вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в федеральных органах, администрациях городского и сельских поселений района, организациях, учреждениях;

3.9.В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, подготавливается запрос.

Запрос должен содержать следующее:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней.

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

В случае отказа потребителя от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение потребителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.11.Продление сроков рассмотрения письменных обращений осуществляется начальником подотдела, после чего принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.12.Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию подотдела, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, начальник подотдела разъясняет порядок защиты их прав.

3.13.В случае нарушения прав потребителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права или когда нарушены права значительного числа граждан (неопределенного круга потребителей), юрисконсультадминистрации

Ивнянского района готовит проект искового заявления, предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах пострадавших.

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

3.15. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка проекта ответа потребителю.

3.16. Ответы на письменные обращения потребителей подписывает заместитель главы администрации района по экономическому развитию и муниципальной собственности или начальник подотдела.

Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству администрации Ивнянского района Белгородской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.17. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием решений специалистом осуществляется заведующим сектором, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги несет персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги в области защиты прав потребителей осуществляет заместитель главы администрации

района по экономическому развитию и муниципальной собственности в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения начальником подотдела положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области. По результатам проверок заведующий сектором дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании индивидуальных правовых актов сектора и обращений заинтересованных лиц в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) начальника подотдела, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

4.6. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений потребителей влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.7. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) в адрес главы администрации Ивнянского района, заместителя главы администрации района по экономическому развитию и муниципальной собственности, прокуратуры или в судебные органы.

5.2. Действия (бездействие) и решения лиц администрации Ивнянского района Белгородской области, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заинтересованными лицами в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей на территории
муниципального района «Ивнянский
район»

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур предоставления муниципальной
услуги

