 АДМИНИСТРАЦИЯ

 муниципального района

 Исаклинский

 Самарской области

#  ПОСТАНОВЛЕНИЕ Проект

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

 с.Исаклы

 Об утверждении Административ-

ного регламента по предоставлению

муниципальной услуги «Защита прав

потребителей».

 С целью урегулирования нормативных правовых отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальных услуг, а также - с целью предоставления полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, для обеспечения открытости деятельности Администрации муниципального района Исаклинский и подведомственных ей учреждений, в соответствии с главой 3 Федерального Закона Российской Федерации от 27 июля 2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация муниципального района Исаклинский

 ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей».

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

 3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы – руководителя Управления экономического развития, инвестиций и финансами администрации муниципального района Исаклинский В.К. Макарова.

 5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования в средствах массовой информации

 Глава муниципального

района Исаклинский В.Д. Ятманкин

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации муниципального района Исаклинский

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.№\_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Защита прав потребителей»**

**1.Общие положения**

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге

1.1.1 Общие сведения о муниципальной услуге

Административный регламент Управления экономического развития и инвестиций и финансами Администрации муниципального района Исаклинский (далее – УЭРИИФ) по предоставлению муниципальной услуги «Защита прав потребителей» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.1.2 Категории получателей муниципальной услуги

Право на получение муниципальной услуги «Защита прав потребителей» имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители) имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.2 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.2.1 Информация о местах нахождения и графике работы

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется УЭРИИФ по адресу: 446570, Самарская область, Исаклинский район, с.Исаклы, ул.Куйбышевская, д.75А, каб. 40, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники.

График работы:

понедельник - пятница с 8.00.до 17.00

перерыв на обед с 12.00 до 13.00

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

1.2.2 Справочный телефон специалиста, предоставляющего муниципальную услугу: 8(84654)2-14-71. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалист УЭРИИФ (далее специалист) подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

1.2.3 Официальный сайт Администрации муниципального района Исаклинский в сети Интернет и адрес электронной почты специалистов отдела, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги.

Адрес официального сайта Администрации муниципального района Исаклинский: [www.isakadm.ru](http://www.isakadm.ru)

Адрес электронной почты отдела по вопросам предоставления муниципальной услуги: (isakeconomi@samtel.ru)

1.2.4 Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информацию о правилах предоставления муниципальной услуги можно получить:

- путем личного обращения непосредственно к специалистам отдела;

- с использованием средств телефонной связи, электронного и почтового информирования;

- посредством Интернет – сайта.

***Индивидуальное устное информирование*** осуществляется при обращении получателей услуги за информацией лично и (или) по телефону.

При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и наименование учреждения. Во время разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять (кто именно, когда, и что должен сделать).

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

 Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

Специалист, осуществляющие информирование по телефону или лично должен корректно и внимательно относиться к получателям услуги, не унижая их чести и достоинства. Информация должна предоставляться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

***Индивидуальное письменное информирование*** осуществляется путем личного вручения информации, направления почтой, в том числе электронной, направления по факсу, а также на Интернет-адрес, в зависимости от способа обращения или способа доставки, запрашиваемого получателем услуги.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.2.5 Порядок, форма и место размещения информации, указанной в пункте 1.2.4:в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на официальном сайте Администрации муниципального района Исаклинский.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги**:** Защита прав потребителей на территории муниципального района Исаклинский.

2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

**-** Управление экономического развития, инвестиций и финансами администрации муниципального района Исаклинский.

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги:

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- письменное или устное разъяснение заявителю о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

- письменно оформленная претензия, исковое заявление;

- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие органы исполнительной власти или учреждения, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем проблем.

 2.4 Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);

 - Уставом муниципального района Исаклинский, утвержденным Решением Собрания представителей от 27.01.2014 года №;

 - Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

– Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

– Постановлениеи Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 05.01.2015) «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 размеров, форм, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

– Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;

– Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 04.09.2015) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

 – Постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2010 № 16 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области»;

– Постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 «Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области»;

* Иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**:**

2.6.1 перечень документов, которые заявитель должен представить самостоятельно;

 - документ, удостоверяющий его личность (паспорт);

 - письменное заявление, написанное в произвольной форме (Приложение №1);

 - документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии) копии имеющихся документов, подтверждающих покупку, выполнение работы или оказание услуги (товарный чек (кассовый чек), квитанцию к приходному кассовому ордеру, технический паспорт на изделие).

2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия

2) в письменном обращении (заявлении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) текст письменного обращения (заявления) не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствие с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4) если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в обращении гражданина 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 отдел;

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

- 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;

- если вопросы поставленные гражданином, не регулируются законодательством о защите прав потребителей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.9 Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги «Защита прав потребителей» отсутствуют.

2.10 Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Максимальный срок, отведенный для устного информирования получателя услуги, - не более 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

 Срок предоставления муниципальной услуги при обращении получателя услуги с надлежаще оформленным заявлением составляет не более 30 рабочих дней со дня регистрации заявления в Администрации муниципального района Исаклинский;

2.12 Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги: 5 минут.

2.13 Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Качественной муниципальная услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении снижения времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

Заявители (получатели муниципальной услуги) могут принимать участие в опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- наличие различных каналов получения информации об услуге;

- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

2.14 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре и в электронной форме

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ в соответствии с соглашением, заключенным между органом местного самоуправления и соответствующим МФЦ, в котором определяется порядок и условия предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ.

 2.14.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Представление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у обеих сторон (заявителя и органа, предоставляющего муниципальную услугу) доступа к Порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного административным регламентом.

 2.15 Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Расположение здания (строения), в котором предоставляется муниципальная услуга, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;

- место нахождения и юридический адрес;

- режим работы;

- номера телефонов для справок;

- адрес официального сайта.

 В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

На кабинетах специалистов, исполняющих муниципальную услугу, должны быть информационные таблички с указанием Ф.И.О.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

Прием комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов при наличии возможности должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором предоставляется государственная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления муниципальной услуги.

Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Помещения приема и выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальной услуги), а также регулирующим поток электронной очереди. Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

Информационное табло размещается рядом с входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заявителей.

Рабочие места специалистов оборудуются оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

 Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

**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 муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (блок – схема представлена в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту):

 3.2 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

 - прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и представленных заявителем документов подтверждающих покупку (выполнение работы или оказание услуги), подготовка результата услуги;

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

 - оказание организационной, консультативной или методической помощи.

3.1 Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и приложенных к нему документов.

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию муниципального района Исаклинский по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту) представляемым лично, либо почте, или в электронной форме с использованием Портала.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6. административного регламента, приложенные к заявлению и представленные в электронной форме с использованием Портала, являются основанием для начала предоставления муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации.

3.1.2. Ответственными за выполнение административного действия является специалист по делопроизводству Администрации муниципального района Исаклинский.

3.1.3. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения

 Регистрация заявления осуществляется специалистом по делопроизводству Администрации муниципального района Исаклинский. Датой обращения и предоставления заявления заявителем является день поступления и регистрации заявления в журнале регистрации входящих документов Администрации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия 15 минут.

 3.1.4. Критерии принятия решения

Поступление обращения заявителя в Администрацию муниципального района.

 3.1.5. Результатом исполнения данного административного действия является направление заявления Главой муниципального района Исаклинский (его исполняющим обязанности) руководителю УЭРИИФ Администрации муниципального района Исаклинский для рассмотрения и подготовки ответа.

3.1.6. Способом фиксации результата выполнения административного действия является регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов Администрации муниципального района Исаклинский.

3.2. Рассмотрение заявления и представленных заявителем документов подтверждающих покупку (выполнение работы или оказание услуги), подготовка результата услуги.

1. 3.2.1. Основанием для начала административного действия является рассмотрение поступившего письменного обращения гражданина, зарегистрированное в УЭРИИФ и направленное специалисту для принятия мер по существу обозначенных в нём вопросов.
2. 3.2.2. Ответственными за выполнение административного действия являются специалист УЭРИИФ.
3. 3.2.3. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

При правильно составленном заявлении специалист формирует претензию или исковое заявление;

 В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

 Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставления муниципальной услуги.

 Информационное письмо передается ответственным должностным лицом на подпись руководителю УЭРИИФ (далее - Руководитель).

 Руководитель подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное руководителем информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

1. Срок выполнения 5 дней.
2. 3.2.4. Критерием принятия решения является соответствие заявления с прилагаемыми документами соответствующим нормам.

3.2.5. Результат исполнения письменного и устного обращения гражданина является:

- письменное или устное разъяснение заявителю о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;

- письменно оформленная претензия, исковое заявление;

- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие органы исполнительной власти или учреждения, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем проблем.

1. 3.2.6. Способ фиксации результата
2. Регистрация письменно оформленного претензионного заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции. Дата регистрации и номер отражается на подготовленном документе.
3. 3.3 Выдача результата услуги.

3.3.1. Основание для начала административной процедуры.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является принятое Руководителем положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

Специалист подготавливает претензию или исковое заявление.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 50 минут.

3.3.2. Ответственными за выполнение административного действия является специалист.

3.3.3. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения:

Оповещение заявителя о составленной претензии или исковом заявлении. Передача нарочно или посредством почтовой связи.

Срок исполнения два дня.

3.3.4. Критерием принятия решения является наличие составленной специалистом претензии, искового заявления для передачи заявителю.

3.3.5. Результат исполнения

- письменно оформленная претензия, исковое заявление, отправленное посредством электронной почты или по почтовому адресу заявителя;

- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие органы исполнительной власти или учреждения, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем проблем.

3.3.6. Способ фиксации результата

1. Регистрация факта почтового отправления подготовленного документа или роспись заявителей в журнале входящих/исходящих документов отдела.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется Главой муниципального района Исаклинский и его заместителями.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль подразделяется на: оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги); плановый контроль (контроль в соответствии с утверждаемыми графиками и планами).

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Графиком проведения мероприятий по проверке качества оказания муниципальных услуг в Администрации муниципального района Исаклинский.

Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы, и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

4.3. Ответственность муниципальных служащих органа местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления муниципальной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги. Ответственность должностных лиц Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Самарской области.

4.4. Положения, устанавливающие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом; эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги; доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением; прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет-адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, теле-, видеопрограмм, кинохроникальных программ).

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

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

1) решение об отказе в приеме заявления на оказание муниципальной услуги;

2) нарушение сроков исполнения обращения (запроса);

3) некорректное поведение должностного лица по отношению к гражданину;

4) некомпетентная консультация, данная должностным лицом гражданину;

5) Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

7) Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения

Отказ в рассмотрении жалобылибо приостановление её рассмотрения может быть попричине:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия получателя услуги, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается получателю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

3) если в жалобе содержится вопрос, на который получателю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется получатель услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

4) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалованияявляется выдача заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Должностное лицо, предоставляющее услугу, проводят личный прием получателей услуги (их представителей), которым выдано уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Личный прием проводится в установленные для приема получателей услуги дни и время.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалобы.

5.5. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение:

* 1. письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, где должны быть указаны причины, послужившие для отказа;
	2. документов, необходимых для обоснования жалобы, при подаче письменного заявления в администрацию с указанием, какие документы и для чего ему необходимы.

5.6. Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба заявителя на действия (бездействие) должностных лиц, решения принятые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента, подается Главе муниципального района Исаклинский.

Прием заявителей Главой муниципального района Исаклинский проводится в соответствии с графиком работы Администрации муниципального образования (пункт 1.2.1 настоящего Регламента).

5.7. Сроки рассмотрения жалобыне должны превышать тридцати дней с момента ее регистрации**.** В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, Главой муниципального района Исаклинский допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя услуги, либо об отказе в их удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю услуг

|  |
| --- |
| Приложение № 1к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» |

|  |
| --- |
| Главе муниципального района Исаклинский\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(от Ф.И.О,адрес)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(контактный телефон) |

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(изложить суть претензии, указав где, когда, в каком количестве был куплен товар (оказана услуга)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(изложить требования в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (подпись)

|  |
| --- |
| Приложение № 2к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» |

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги**

Начало исполнения муниципальной услуги

Личный прием (устная консультация) в отделе по экономическому развития и инвестициям УЭРИИФ

Прием заявлений специалистом по делопроизводству Администрации муниципального района и регистрация заявления

Обращение заявителя муниципальной услуги с заявлением в Администрацию муниципального района Исаклинский

Направление зарегистрированного заявления в УЭРИИФ Администрации муниципального района Исаклинский на соответствие предъявляемым требованиям

Проверка поступившего заявления специалистом УЭРИИФ администрации муниципального района Исаклинский на соответствие предъявляемым требованиям

Переадресация обращения в компетентный орган, если вопрос не входит в компетенцию отдела

Рассмотрение обращения гражданина должностными лицами отдела, составление претензии, искового заявления

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Окончание исполнения муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Приложение №3к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» |

 Главе муниципального района Исаклинский

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ф.и.о., должность заявителя

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование, юридический и фактический адрес предприятия

**Жалоба**

Прошу рассмотреть жалобу на действие *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы получателя услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

((в произвольной форме излагаются обстоятельства, способствовавшие, по мнению заявителя, нарушению его прав и законных интересов со стороны должностных лиц)

Информацию о принятых мерах по результатам рассмотрения моего

сообщения прошу сообщить (направить) мне лично или по почте по адресу**:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** **\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***  *дата) (подпись заявителя) (фамилия, инициалы заявителя)*