



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.06.2012 № 445
г.Южа

**об утверждении административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультация по вопросам защиты прав потребителей»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 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», Уставом Южского муниципального района, в целях приведения муниципальных правовых актов в соответствии с законодательством, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей».
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.
3. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании «Правовой Вестник Южского муниципального района».

**Глава администрации
Южского муниципального района**

В.Е. КАЛЁНОВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Консультация по вопросам защиты прав потребителей»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (далее — Административный регламент) разработан в целях реализации права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в администрации Южского муниципального района и ее структурных подразделениях, создание комфортных условий для получения муниципальной услуги, снижение административных барьеров, достижение открытости и прозрачности работы органов власти.

1.2. Настоящий Административный регламент устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей», определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется Административным регламентом - «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Южского муниципального района, в лице отдела экономического развития и торговли администрации Южского муниципального района (далее — Отдел). Административные действия выполняются муниципальными служащими (далее - специалисты) Отдела в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется при взаимодействии с:
—структурными подразделениями администрации Южского муниципального района;

- органами местного самоуправления городского и сельских поселений;
- территориальным отделением Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ивановской области;
- Департаментом экономического развития и торговли Ивановской области;
- межмуниципальным отделом Министерства внутренних дел Российской Федерации «Южский»;
- Ивановским региональным отделением Общероссийского общественного движения защита прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»;
- субъектами малого и среднего предпринимательства, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке товаров и услуг Южского муниципального района;
- иными организациями и учреждениями, органами государственной власти.

Местонахождение администрации Южского муниципального района: 155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, д. 1.

Телефон приемной администрации района: (49347) 2-25-04, факс (49347) 2-25-04.

Адрес Отдела: 155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, д. 1, кабинеты № 16,18.

Телефоны Отдела: начальник Отдела – (49347) 2-21-68, специалисты Отдела – (49347) 2-12-14.

Официальный Интернет-сайт администрации Южского муниципального района: www.yuzha.ru.

Адрес электронной почты: yuzhaadm@yuzha.ru, econom@yuzha.ru.

График работы администрации района и Отдела: понедельник - четверг с 8.20 до 17.25, пятница — с 8.20 до 16.10, перерыв - с 12.00 до 12.50, выходные - суббота, воскресенье.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление консультации гражданам по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать одного дня для устных обращений, 30 дней с даты регистрации письменного обращения.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Специалиста Отдела, направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.4.3. В случае, если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся заявителю направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение 2 дней со дня регистрации.

2.4.4. Если для исполнения муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен в порядке, установленном действующим

законодательством, не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

2.4.5. Обращения заявителей считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 26.12.2008 N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о предоставлении ему на время 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»;
- Уставом Южского муниципального района;
- Распоряжение администрации Южского муниципального района Ивановской области от 27.12.2010 № 762 «Об утверждении Положения об отделе экономического развития и торговли администрации Южского муниципального района».

2.6. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Основанием для рассмотрения специалистом Отдела вопроса о предоставлении муниципальной услуги является обращение (устное или письменное) потребителя (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

2.6.2. Для получения муниципальной услуги потребитель представляет к письменному заявлению, устному обращению или обращению посредством электронной почты следующие документы: кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания услуг, договор на выполнение работ (оказание услуг), инструкции, технический паспорт, гарантийный талон.

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

2.6.4. При личном приеме получатель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется, если:

- в обращении не указана фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.8.2. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину в порядке и сроки в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя, при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Прием потребителей осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц ведущих прием.

Помещение в котором предоставляется услуга должно быть оснащено стульями, столами.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчеркиваются).

Места ожидания оборудуются мебелью (стол, стулья), местом общественного пользования (туалет).

На территории, прилегающей к зданию администрации Южского муниципального района, по возможности оборудуются места для парковки автотранспортных средств, доступ заявителей к которым является бесплатным.

Места информирования оборудуются информационным стендом, стульями и столом для возможности оформления документов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Перечень административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей;
- прием и первичная обработка письменных обращений потребителей;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- рассмотрение письменных обращений;
- оформление ответа на письменное обращение.

3.2. Личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителей к Специалисту Отдела лично во время приёма (устное обращение) или по телефону.

3.2.2. Исполнение муниципальной услуги по разъяснению порядка защиты прав потребителей проводится Специалистом в соответствии с графиком приёма потребителей в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.2.3. При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2.4. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен.

3.2.5. Специалист, 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.

3.2.6. Обращения граждан, поступающие при проведении личного приёма Специалистом Отдела во время организованных «горячих линий» подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.7. Специалист принимает все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

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

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

3.2.10. Специалист Отдела регистрирует обращения потребителей в журнале учета обращений граждан (далее - Журнал). При регистрации в Журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся: фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес регистрации заявителя;
- форма обращения;
- суть обращения;
- сфера потребительского рынка;
- статья закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой квалифицируется правонарушение;
- результат рассмотрения.

3.2.11. Во время личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и в обращении не приводится новых доводов и обстоятельств.

3.2.12. Если в ходе личного приёма выявлены нарушения потребительского

законодательства и в результате телефонного общения с руководителем предприятия не достигнута договорённость об удовлетворении заявленных потребителем требований, то специалист Отдела предлагает потребителю составить претензию в адрес нарушителя. Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых передаётся потребителем в предприятие потребительского рынка, нарушившее законодательство о защите прав потребителей. Второй остаётся у потребителя с подписью лица, принявшего претензию и датой получения её к рассмотрению.

3.2.13. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды специалист Отдела незамедлительно сообщает об этом в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.2.14. 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.

3.3. Прием и первичная обработка письменных обращений потребителей.

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение потребителя с письменным заявлением в Отдел или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

3.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт муниципального образования «Южский муниципальный район Ивановской области») и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

– обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт муниципального образования «Южский муниципальный район Ивановской области», переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;

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

3.3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте проверяется правильность адреса корреспонденции и целостность его упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения заявителей, сохраняются вместе с обращениями до момента их исполнения.

3.3.4. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей или их представителей производится Специалистом Отдела в дни согласно графику приема потребителей.

3.3.5. Время приема письменных обращений непосредственно от заявителей или их представителей не может превышать 10 минут.

3.3.6. Результатом приема и первичной обработки письменных обращений потребителей является прием обращений и их подготовка к регистрации.

3.4. Регистрация поступивших письменных обращений.

3.4.1. Все письменные обращения, поступившие от заявителей, подлежат

обязательной регистрации, в течение трех дней с момента поступления.

3.4.2. Поступившие в Отдел обращения регистрируются в Журнале.

При регистрации в Журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся: фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес регистрации заявителя;
- форма обращения;
- суть обращения;
- сфера потребительского рынка;
- статья закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой квалифицируется правонарушение;
- результат рассмотрения.

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

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

3.4.3. Результатом выполнения действий по регистрации поступивших письменных обращений является присвоение письменному обращению регистрационного номера и их рассмотрение Специалистом Отдела.

3.5. Рассмотрение письменных обращений.

3.5.1. Письменное обращение, поступившее в Отдел, рассматривается в течение 30 дней с момента его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти или другим должностным лицам руководитель органа местного самоуправления либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения заявителя не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

3.5.2. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляет Специалист Отдела в соответствии с должностными обязанностями.

3.5.3. Специалист при рассмотрении обращений потребителей обязан:

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

3.5.4. В процессе рассмотрения обращения по существу Специалист Отдела вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в организациях, учреждениях;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина 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 гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.5.5. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, Специалист Отдела разъясняет порядок защиты их прав.

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

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

3.5.9. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

3.6. Оформление ответа на письменные обращения.

3.6.1. Ответы на письменные обращения заявителей подписывает Глава администрации Южского муниципального района или лицо, его замещающее.

3.6.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе гражданина может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.6.3. 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.

3.6.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о

подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.6.5. Орган местного самоуправления или должностное лицо 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.

3.6.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6.7. В случае, если в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, орган местного самоуправления или должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.6.9. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.6.10. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа заявителю.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента включает в себя выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений потребителей.

Ответственность за предоставление муниципальной услуги по качественному и своевременному рассмотрению обращений потребителей возлагается на начальника Отдела.

4.2. Текущий и плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возложен на первого заместителя Главы администрации Южского муниципального района.

4.3. В случае нарушения административного регламента должностными лицами ответственными за предоставление муниципальной услуги они несут дисциплинарную и

иную ответственность, предусмотренную законодательством.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на действие (бездействие) или решение, принятое должностными лицами Отдела при предоставлении муниципальной услуги в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу 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 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.

5.1.1. Жалоба может быть направлена по почте, электронной почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя:

1) Начальнику Отдела:

– в письменном виде по адресу: 155630, Ивановская область. г. Южа, ул. Пушкина, дом 1;

– электронной почтой: econom@yuzha.ru.

– на личном приеме в соответствии с графиком: понедельник — четверг с 08.20 до 17.25, пятница — с 8.20 до 16.10, перерыв — с 12.00 до 12.50, суббота, воскресенье — выходной.

2) Главе администрации Южского муниципальногь района:

– в письменном виде по адресу: 155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, дом 1;

– электронной почтой: yuzhaadm@yuzha.ru.

– на личном приеме: в соответствии с графиком приема: каждый понедельник с 10.00 до 13.00 часов. Приём ведется в порядке живой очереди, без предварительной записи.

5.1.2. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.1.3. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.1.4. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.1.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.1.4 пункта 5.1 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.6. 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 подпунктом 5.1.1 пункта 5.1 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение N 1 к
Административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Консультация по вопросам защиты прав потребителей»

**Информация об органе местного самоуправления,
предоставляющем муниципальную услугу**

Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	Контактный телефон	E-mail	Часы работы, приемные дни
Администрация Южского муниципального района, в лице отдела экономического развития и торговли	155630, Ивановская область, г. Южа, ул. Пушкина, д. 1 (кабинет № 18)	8 (49347) 2-12-14	econom@yuzha.ru	Понедельник — четверг: с 8-20 до 17-25 часов, пятница: с 8-20 до 16-10 часов, перерыв: с 12-00 до 12-50 часов

