

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «Тайшетский район»

АДМИНИСТРАЦИЯ РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от ”_25_” ____11____2013 г. №_2969_

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Тайшетский район», администрация Тайшетского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации Тайшетского района от 08.04.2013г. № 915 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий».
3. Постановление вступает в силу со дня опубликования.
4. Отделу контроля, делопроизводства аппарата администрации Тайшетского района опубликовать настоящее постановление в Бюллетене нормативных правовых актов Тайшетского района «Официальная среда» и разместить на официальном сайте администрации Тайшетского района.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по финансово-экономическим вопросам Ларионову Н.Я.

И.о. мэра Тайшетского района

Е.А. Пискун

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Тайшетского района
от " 25 " __ 11 __ 2013г. № _2969_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей,
оказание помощи в составлении претензий»**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий" (далее - Регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы по предоставлению консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензий, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Тайшетского района при предоставлении консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензий, а также устанавливает стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги.

Основные понятия и термины

2. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:
потребитель – гражданин, имеющий 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.

Описание категорий заявителей

3. Муниципальная услуга "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий" предоставляется гражданам, относящимся к потребителям (далее – заявители).

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

4. Информация по вопросу предоставления муниципальной услуги предоставляется в отделе потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района (далее также – отдел потребительского рынка), а также размещается на информационных стендах, расположенных в здании, занимаемом отделом потребительского рынка, на официальном сайте администрации Тайшетского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в региональной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» (далее также – Региональный портал), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – Единый портал).

5. Местонахождение отдела потребительского рынка: Иркутская область, г. Тайшет, микрорайон Новый, д. 2.

Почтовый адрес отдела потребительского рынка: 665000, Иркутская область г. Тайшет, микрорайон Новый, д. 2.

Телефон отдела потребительского рынка: 8 (39563) 2-17-47.

Факс отдела потребительского рынка: 8 (39563) 2-17-47.

Местонахождение и телефоны вышестоящих органов местного самоуправления:

Управление экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района: Иркутская область г. Тайшет, ул. Суворова, 13.

Почтовый адрес: 665000, Иркутская область г. Тайшет, ул. Суворова, 13., телефон 8 (39563) 2-09-37.

Администрация Тайшетского района: Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13.

Почтовый адрес: 665000, Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13, телефон 8 (39563) 2-02-23, 2-03-84; факс 2-03-84.

6. График работы отдела потребительского рынка: понедельник - четверг с 8-00 до 17-00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, пятница с 8-00 до 12-00.

Электронная почта отдела потребительского рынка: torg-taishet@mail.ru.

Официальный Интернет-сайт администрации Тайшетского района admin@taishet.com.

Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://38.gosuslugi.ru>.

Единый портал государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://gosuslugi.ru>.

7. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется ежедневно:

1) в устной форме:

- на личном приеме;

- по телефону;

2) в письменной форме (в том числе с использованием средств факсимильной и электронной связи) в случае письменного запроса заявителя.

8. При консультировании на личном приеме должностное лицо отдела потребительского рынка обязано:

- представиться, указав фамилию, имя и отчество;

- ответить на заданные заявителем вопросы.

Максимальное время для консультирования не должно превышать 15 минут. В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 15 минут), должностное лицо отдела потребительского рынка предлагает заявителю обратиться письменно, либо назначить для получения консультации другое удобное для посетителя время.

9. В случае обращения за консультацией по телефону предельное время ожидания ответа на звонок составляет не более 5 минут, на ответ выделяется не более 10 минут.

При ответах на телефонные звонки должностные лица отдела потребительского рынка подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. При консультировании по письменным запросам (в том числе переданным с использованием средств факсимильной и электронной связи) ответ направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного запроса.

Ответ на письменный запрос, поступивший в отдел потребительского рынка, направляется по адресу, указанному в запросе. Ответ на запрос, переданный при помощи электронной связи, направляется на адрес электронной почты, с которого поступил запрос.

11. Должностное лицо отдела потребительского рынка предоставляет информацию по следующим вопросам:

- об отделе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги, включая информацию о месте нахождения отдела, графике работы, контактных телефонах;
- о порядке предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требованиях к их оформлению;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела потребительского рынка, а также должностных лиц отдела, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

12. На официальном сайте администрации Тайшетского района, на Региональном портале государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для консультаций), адресах официальных сайтов в сети Интернет и электронной почты, графике работы отдела потребительского рынка;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- основания для отказа в приеме документов;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

13. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий".

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

14. Муниципальная услуга "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий" предоставляется администрацией Тайшетского района.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района.

15. При предоставлении муниципальной услуги отдел потребительского рынка не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные или муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Думой Тайшетского района.

16. При предоставлении муниципальной услуги отделом потребительского рынка информационное взаимодействие с иными государственными органами, органами местного самоуправления не осуществляется.

Результат предоставления муниципальной услуги

17. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) оказание помощи в составлении претензий;
- 3) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

18. В случае обращения заявителя с письменным заявлением о предоставлении услуги, письменный ответ должен быть направлен заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации заявления.

19. В случае, когда обращение заявителя подано в устной форме (в том числе посредством телефонной связи) и не требует дополнительного времени для подготовки ответа, результат услуги предоставляется заявителю в день его обращения в устной форме.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

20. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав муниципального образования «Тайшетский район»;
- Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования «Тайшетский район», утвержденный постановлением администрации Тайшетского района № 161 от 09.02.2011г.;
- Положение об отделе потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района, утверждённое постановлением администрации Тайшетского района № 134 от 15.03.2013г

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителями и порядок их представления

21. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в отдел потребительского рынка заявление о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензии. Муниципальная услуга может быть предоставлена без подачи заявления при непосредственном устном (в том числе по телефону) обращении заявителя в отдел потребительского рынка. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Заявление может быть представлено в отдел потребительского рынка путем личного обращения, направлено по почте, в том числе электронной в виде электронного документа.

22. Заявление подается в свободной форме в адрес отдела потребительского рынка.

В заявлении должно быть указано:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый или электронный адрес заявителя;
- суть обращения;
- личная подпись и дата.

Общие требования к заявлению:

- текст заявления писать разборчиво;
- фамилии, имена и отчества физических лиц указывать полностью;
- не допускать использование сокращений слов и аббревиатур;
- не допускать подчисток, приписок, зачеркнутых слов, повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковывать содержание заявления;
- не должно быть исполнено карандашом.

23. Кроме того, заявитель может представить:

- копии документов, подтверждающих приобретение заявителем товаров, работ, услуг (договор, чек, гарантийный талон и т.п.), если таковые имеются;
- копии заявлений (обращений) заявителя к поставщику товаров, работ, услуг о нарушении им прав потребителей и копии ответов на них, если таковые имеются;
- иные документы, которые являются существенными для рассмотрения его обращения и принятия по нему решения.

24. При подаче документов представителем им предъявляется документ, удостоверяющий личность, и доверенность, оформленная в соответствии с требованиями законодательства РФ.

25. В рамках предоставления муниципальной услуги не предусмотрены документы, получаемые в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

26. Должностные лица отдела потребительского рынка при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от граждан:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации Тайшетского района, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

27. В приеме заявления может быть отказано в следующих случаях:

1) несоответствие представленного заявления требованиям, указанным в пункте 22 настоящего Регламента;

2) заявление подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

3) при подаче заявления и документов путем личного обращения в отдел потребительского рынка заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, применяет нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

29. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными заявлениями и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

2) при личном обращении заявитель находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, применяет нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

30. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

31. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

33. Поступившие заявления (обращения) о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, оказании помощи в составлении претензии регистрируются в день их поступления должностным лицом отдела потребительского рынка в журнале регистрации заявлений (обращений) по вопросам защиты прав потребителей (далее – журнал регистрации заявлений).

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

34. Помещение для проведения приема граждан оборудуются:

- противопожарной системой;
- аптечкой для оказания доврачебной помощи.

Комната приема заявителей, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, а также столом (стойкой).

Комната приема заявителей и места ожидания должны обеспечивать:

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам в соответствии с компетенцией отдела потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

35. На информационных стендах, расположенных в здании при входе в кабинет, в котором предоставляется муниципальная услуга, размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет и электронной почты, графике работы отдела потребительского рынка;
- блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заявлений для получения муниципальной услуги;
- основания для отказа в приеме документов;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц;
- текст Административного регламента с приложениями.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

36. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги;
- условия размещения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- уровень профессиональной подготовки специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;
- уровень культуры обслуживания заявителей;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество жалоб со стороны заявителей на решения и действия (бездействие) органа предоставляющего муниципальную услугу.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

37. Возможность предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах не предусмотрена.

38. Предусмотрена возможность предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявитель использует электронную подпись в порядке, установленном законодательством.

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

Перечень административных процедур

39. Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий осуществляется:

- в письменной форме;
- в устной форме.

Блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении к настоящему Регламенту.

Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий в письменной форме

40. Основаниями для начала административной процедуры являются:

- подача заявителем документов, указанных в пункте 21, 23 настоящего регламента, непосредственно в отдел потребительского рынка;
- поступление документов, указанных в пункте 21, 23 настоящего регламента, по почте либо по электронной почте;

41. Должностное лицо отдела потребительского рынка, ответственное за прием заявлений:

- проверяет представленные заявителем либо направленные почтой (электронной почтой) заявление и иные документы, при необходимости - изготавливает их копии;
- регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений с указанием фамилии, имени, отчества заявителя, адреса места жительства и телефона (если есть), краткого изложения обращения.

42. В случае установления оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 27 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявлений, отказывает в приеме документов, разъясняя причины отказа, и в течение двух рабочих дней готовит и направляет заявителю письменный мотивированный отказ в приеме документов за подписью начальника отдела потребительского рынка.

43. После устранения причины, послужившей основанием для отказа в приеме документов, заявитель повторно обращается в отдел за получением муниципальной услуги.

44. Срок для приема и регистрации заявления и прилагаемых к нему документов не более 30 минут.

45. Должностное лицо, ответственное за прием заявлений, передает поступившие заявление и документы начальнику отдела потребительского рынка в день их поступления. Начальник отдела потребительского рынка в срок не более 1 дня со дня поступления отписывает заявление и документы конкретному должностному лицу отдела для исполнения.

46. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- рассмотрение доводов заявителя, изложенных в заявлении, документов, представленных в подтверждение заявленных требований, оценка обоснованности и правомерности доводов и требований;

- направление письменных запросов, проведение устных консультаций с представителями поставщика товаров, работ, услуг, в отношении которого подано заявление, а также с государственными органами, уполномоченными на осуществление контроля в сфере защиты прав потребителей, с целью рассмотрения данного заявления, оценки обоснованности и правомерности доводов заявителя;

- непосредственная подготовка письменного ответа на заявление.

47. В случае установления оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 29 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, готовит и направляет заявителю письменный мотивированный отказ в предоставлении услуги за подписью начальника отдела потребительского рынка.

48. Ответ должен быть представлен заявителю в форме письменного изложения результатов рассмотрения его заявления и выводов относительно обоснованности и правомерности требований заявителя, рекомендаций относительно дальнейших действий заявителя. Ответ подписывается начальником отдела потребительского рынка

49. Текст ответа должен быть изложен четко, последовательно, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в заявлении вопросы.

50. В случае необходимости заявителю вместе с ответом направляется проект претензии либо проект искового заявления в суд к поставщику товаров, работ, услуг в зависимости от допущенного последним нарушения прав потребителя.

51. В случае выявления при рассмотрении заявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) и уведомляет заявителя об этом.

52. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, регистрирует подготовленный письменный ответ заявителю в журнале регистрации заявлений и обеспечивает предоставление результата услуги заявителю путем направления письменного ответа в бумажном виде почтой по адресу места жительства (места пребывания) заявителя, указанному в обращении, в электронном виде - по адресу электронной почты, с которого поступило заявление, либо вручения заявителю письменного ответа лично (в случае если заявитель самостоятельно явился для его получения).

53. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги - тридцать календарных дней со дня регистрации заявления.

Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий в устной форме

54. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя в отдел потребительского рынка (в том числе, посредством телефонной связи).

55. Во время личного приема заявитель предъявляет должностному лицу отдела, ответственному за предоставление услуги, документ, удостоверяющий его личность.

56. В случае установления оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 29 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, отказывает заявителю в предоставлении услуги с указанием основания отказа.

57. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, регистрирует обращение заявителя в журнале регистрации заявлений с указанием его фамилии, имени, отчества, адреса места жительства и телефона (если есть), краткого изложения сути обращения.

58. Для получения консультации по вопросам прав потребителей и помощи в составлении претензии на личном приеме в отделе потребительского рынка заявитель должен полностью изложить должностному лицу, ответственному за предоставление услуги, обстоятельства, послужившие основанием для обращения за муниципальной услугой, а также может представить документы, подтверждающие указанные обстоятельства.

59. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя услуги дается должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, в устной форме в ходе личного приема или по телефону, о чем делается запись в журнале регистрации заявлений.

60. Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует заявителя по вопросам защиты прав потребителей, в случае необходимости оказывает помощь в составлении претензии либо искового заявления в суд к поставщику товаров, работ, услуг.

61. В случае если заявитель обращается по вопросу, решение которого требует уточнения, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, предлагает заявителю изложить свое обращение в письменной форме, которое будет рассмотрено в соответствии с пунктами 40-53 настоящего Регламента.

62. Факт предоставления услуги фиксируется должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, путем внесения записи в журнал регистрации заявлений. Если заявитель обратился за предоставлением услуги непосредственно в отдел потребительского рынка, факт получения услуги в журнале регистрации заявлений заверяется подписью заявителя.

63. Время предоставления муниципальной услуги не должно превышать 60 минут.

IV. Формы контроля исполнения административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими положений административного регламента и принятием ими решений

64. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами отдела потребительского рынка положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела потребительского рынка.

65. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;
- последовательность исполнения административных процедур;
- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

66. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия

решений об устранении соответствующих нарушений проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги. Для проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги распоряжением администрации района формируется рабочая группа по контролю за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг (далее – рабочая группа).

67. Плановые проверки проводятся на основании плана работы рабочей группы. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

68. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) ответственного должностного лица.

69. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами рабочей группы.

Порядок осуществления контроля за исполнением административного регламента со стороны заявителей

70. Контроль исполнения административного регламента со стороны заявителей является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию Тайшетского района, а также путем обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

71. Должностные лица отдела потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики администрации Тайшетского района, ответственные за оказание муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

72. Персональная ответственность должностного лица отдела потребительского рынка Управления экономики и промышленной политики закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

73. В случае выявления по результатам проверок нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих

74. Заявители имеют право на обжалование решений, действий или бездействия администрации Тайшетского района, а также должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

Информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется в порядке, предусмотренном пунктом 4 настоящего Регламента.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

75. Заявители могут обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления 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 Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

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

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

76. Если в жалобе не указаны реквизиты заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

77. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес для направления ответа поддаются прочтению.

78. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, должностного лица, а также членов его семьи уполномоченное должностное лицо вправе принять решение оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

79. Если в жалобе заявителя содержится обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и его должностных лиц, по которым заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о

бесосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в администрацию Тайшетского района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

80. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы в администрацию Тайшетского района в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

81. Жалоба может быть подана заявителем или его представителем одним из следующих способов:

1) при личном приеме заявителя должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, согласно утвержденному графику приема граждан; либо в отдел муниципальных услуг управления экономики и промышленной политики администрации района по адресу: Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13;

2) через организации почтовой связи по адресу администрации Тайшетского района: 665000, Иркутская область, г. Тайшет, ул. Суворова, 13;

3) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты: otdel210_fz@mail.ru;

82. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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 либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица, муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

При подаче жалобы в электронной форме, документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

83. Должностные лица Администрации Тайшетского района по запросу заявителя обязаны предоставить ему возможность ознакомления с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, определив место и время для ознакомления.

**Органы местного самоуправления и должностные лица,
которым может быть адресована жалоба заявителя
в досудебном (внесудебном) порядке**

84. Заявители могут обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, – мэру Тайшетского района либо заместителю мэра Тайшетского района по финансово-экономическим вопросам.

Сроки рассмотрения жалобы

85. Срок рассмотрения жалобы должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей, не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, а в случае обжалования отказа структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования,
порядок и срок передачи результата заявителю**

86. По результатам рассмотрения жалобы лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб заявителей, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных структурным подразделением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

87. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 86 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

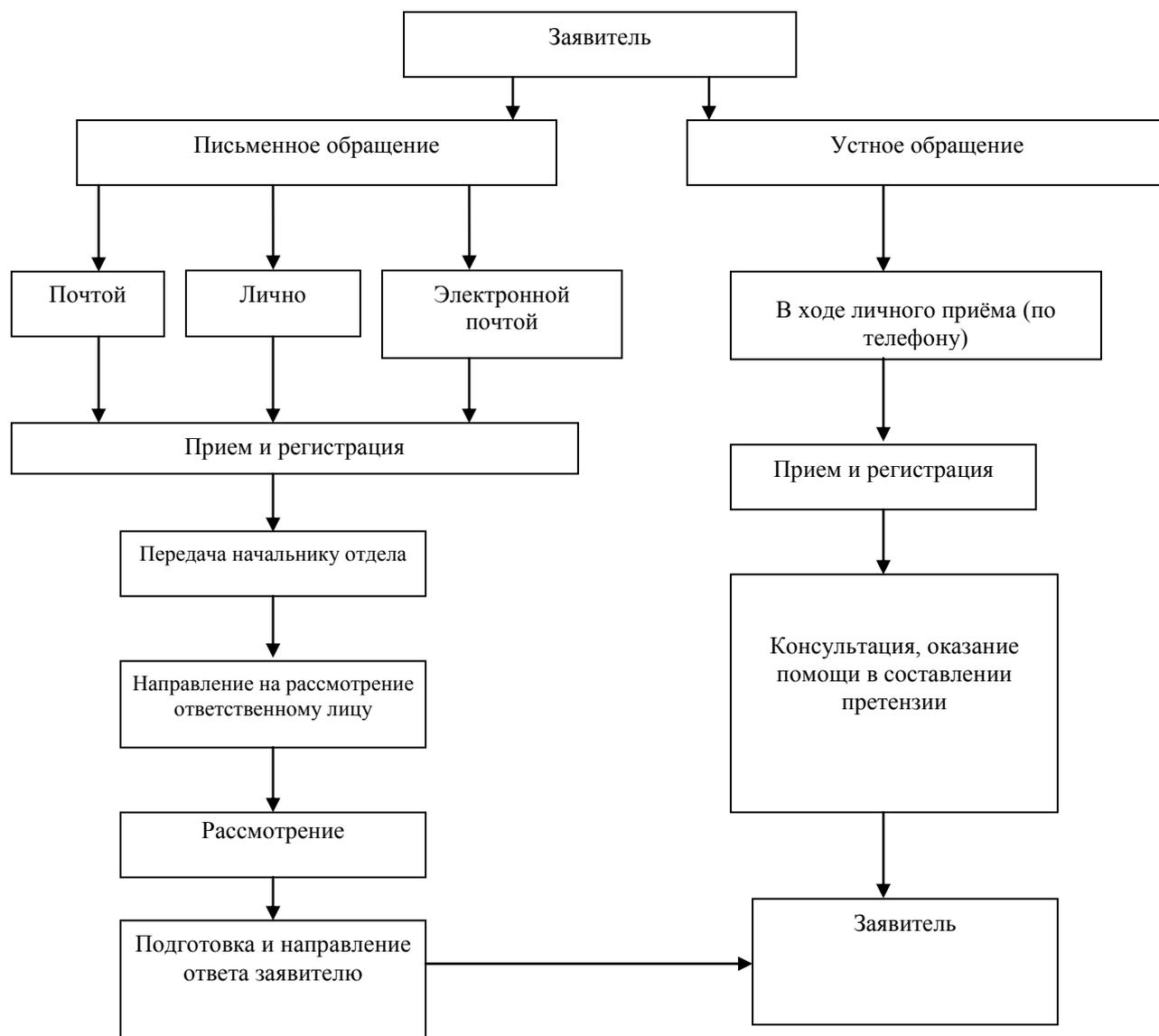
88. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Руководитель аппарата
администрации Тайшетского района

О.Р. Сычева

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультаций
по вопросам защиты прав потребителей,
оказание помощи в составлении претензий»

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание
помощи в составлении претензий»**



Руководитель аппарата администрации
Тайшетского района

О.Р.Сычева