УТВЕРЖДЕН

постановлением главы администрации

МО «Кошехабльский район»

от \_\_\_\_\_\_ 2016 г. № \_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Консультативная помощь гражданам по вопросам**

**защиты их прав в сфере потребительского рынка**

**на территории муниципального образования «Кошехабльский район»**

1.Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультативная помощь гражданам по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории муниципального образования «Кошехабльский район» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, а также состав, последовательность, порядок и сроки выполнения административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга имеет заявительный характер. Получателем Муниципальной услуги является гражданин, приобретший или заказавший (имеющий намерение приобрести или заказать) товары (работы, услуги) у хозяйствующего субъекта, действующего в сфере потребительского рынка (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) на территории муниципального образования «Кошехабльский район», а также использующий такие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономического развития и торговли администрации муниципального образования «Кошехабльский район» ( далее-отдел).

 Информация о месте нахождения и графике работы отдела :

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес | 385400 Республика Адыгея, Кошехабльский район, а.Кошехабль, ул.Дружбы народов,58 |
| Местонахождение | 385400 Республика Адыгея, Кошехабльский район, а.Кошехабль, ул.Дружбы народов,58 |
| Телефоны для консультации: | 8-87770-9-28-17 |
| адрес официального сайта | [**www.admin-koshehabl.ru**](http://www.admin-koshehabl.ru) |
| адрес электронной почты | ecoroom2@mail.ru |
| график работы | понедельник - четверг  9.00 – 18.00,  перерыв 13.00 – 14.00 |
| пятница 9.00 – 17.00,  перерыв 13.00 – 14.00 |
| суббота – воскресенье  выходные |

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной. Текст Административного регламента размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на портале государственных и муниципальных услуг Республики Адыгея, официальном сайте администрации муниципального образования «Кошехабльский район» www.admin-koshehabl.ru в разделе «Муниципальные услуги».

1.3.3. Получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе, о ходе ее предоставления, также можно посредством письменного обращения (на бумажном носителе или в электронной форме), телефонной связи, при личном обращении по адресам и телефонам отдела, предоставляющего муниципальную услугу, указанным в п.1.3.1.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Консультативная помощь гражданам по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории муниципального образования «Кошехабльский район».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется отделом экономического развития и торговли муниципального образования «Кошехабльский район» .

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями консультации в правовых отношениях, возникших между потребителями и продавцами (изготовителями, импортерами, исполнителями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг); получение в необходимых случаях методической помощи в составлении претензий для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу (исполнителю работ или услуг) и в составлении искового заявления для дальнейшей защиты своих законных прав в судебных органах.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга, включая получение ее результатов, предоставляется в течение одного рабочего дня при условии наличия необходимых для рассмотрения вопроса документов, при этом срок предоставления не должен превышать 30 рабочих дней от даты получения заявления от Заявителя.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ ;

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 № 131-ФЗ;

- Федеральным законом от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

- Законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ;

- Законом РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»

- Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

- Уставом МО «Кошехабльский район»

- Положением «Об отделе экономического развития и торговли администрации МО «Кошехабльский район»;

- Постановления главы администрации №444 от 30 декабря 2015 года «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования «Кошехабльский район»;

- настоящим Административным регламентом.

2.6. При рассмотрении обращения на личном приеме заявитель муниципальной услуги предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.7.1. Для получения муниципальной услуги заявитель при необходимости вправе предоставить непосредственно на приеме (посредством электронной почты) следующие имеющиеся в его распоряжении документы: кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт покупки), договор купли-продажи товара (оказания услуг, выполнения работ), гарантийные обязательства, техническую документацию на приобретенные товары, акты приемки выполненных работ, квитанции приема-передачи товаров.

2.7.2. Если получателем муниципальной услуги предпринимались попытки самостоятельно решить спорный вопрос с продавцом (исполнителем работ или услуг, изготовителем), заявитель может предоставить копию своей претензии, ответ на претензию торгующей или оказывающей услуги (выполняющей работы) организации (индивидуального предпринимателя), акт экспертизы, если она производилась, акты проверки качества товаров (услуг, работ), выданных иными уполномоченными организациями.

2.7.3. Отсутствие указанных в подразделе 2.7 документов не может являться препятствием к предоставлению муниципальной услуги в форме устного консультирования по существу поставленных вопросов.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

Если обращение не содержит вопросов защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка, гражданину разъясняется, в какое структурное подразделение администрации МО «Кошехабльский район» или иной орган следует обратиться.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

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

Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам ожидания заявителей.

2.12.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, и места ожидания заявителей должны соответствовать требованиям санитарных правил и норм. На прилегающих территориях по месту предоставления муниципальной услуги предусматриваются парковочные места для личного автотранспорта, в зданиях – санитарные комнаты общего пользования.

2.12.2. Помещения для предоставления муниципальной услуги и места ожидания заявителей обеспечиваются стульями, письменными столами, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями для оформления документов. В местах ожидания заявителей размещаются информационные стенды, содержащие необходимую наглядную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги. Места предоставления муниципальной услуги оснащаются средствами телефонной связи, копировальной, вычислительной техникой с возможностью печати и выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

- комфортность ожидания предоставления и получения услуги;

- соответствие требованиям административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- исполнительская дисциплина должностных лиц и специалистов;

- регулярный контроль качества предоставления муниципальной услуги, анализ обращений граждан и случаев досудебного обжалования;

- число поступивших жалоб на предоставление услуги;

- получение муниципальной услуги в электронном виде;

2.13.1 В целях предоставления муниципальной услуги в электронной форме обеспечиваются:

1) размещение информации о муниципальной услуге в государственной информационной системе "Региональный портал государственных услуг (функций) Республики Адыгея";

2) возможность для заявителя подачи заявления и иных документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов.

- представляются с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

- лично или через законного представителя;

- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

3) получение заявителем информации о ходе и (или) результате предоставления муниципальной услуги государственную информационную систему "Региональный портал государственных услуг (функций) Республики Адыгея".

2.13.2. Муниципальная услуга признается соответствующей требованиям качества, если она предоставлена в соответствии с требованиями Административного регламента, включая соблюдение сроков исполнения муниципальной услуги в целом и каждой из административных процедур в отдельности. Соответствие требованиям Административного регламента выявляется в результате проведения мероприятий по контролю согласно разделу 4 Административного регламента.

2.13.3. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является количество признанных обоснованными жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги, рассмотренных как в досудебном, так и в судебном порядке.

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

3.1. При предоставлении муниципальной услуги Административный регламент предусматривает следующие административные процедуры:

- рассмотрение обращения заявителя на личном приеме;

- рассмотрение обращений, поступивших в письменном виде;

- рассмотрение обращений поступивших в электронном виде на электронный адрес отдела;

- консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

3.2. Перечень административных процедур также включает:

- обеспечение доступа заявителей к сведениям и предоставление информации о муниципальной услуге,

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, прием таких запроса и документов,

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги,

- взаимодействие муниципального органа, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги,

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

3.3. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги, которая приводится в [приложении N 1](#sub_1200) к настоящему Регламенту.

3.4. Рассмотрение обращения заявителя на личном приеме.

3.4.1. Личный прием при предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом управления в порядке живой очереди согласно графику предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Ведущий личный прием специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, убедившись в том, что обратившийся гражданин является потребителем сферы компетенции отдела (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) фиксирует в журнале регистрации устных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – журнал регистрации) факт личного обращения, указывая:

- порядковый номер обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);

- дату обращения;

- фамилию и инициалы гражданина, его адрес или контактный телефон;

- наименование хозяйствующего субъекта, с которым возникла спорная ситуация;

- краткое содержание обращения.

3.4.3. Если в обращении не содержатся вопросы защиты прав потребителей или содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, записи в журнале регистрации не делается и гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.4.4. Выслушав гражданина, специалист управления анализирует имеющуюся в наличии у заявителя документацию, касающуюся заключенных договоров купли-продажи (об оказании услуг, выполнении работ), выясняет суть и обоснованность претензий потребителя.

3.4.5. При обоснованности требований потребителя специалист отдела оказывает ему методическую помощь в составлении письменной претензии к хозяйствующему субъекту.

3.4.6. Если в ходе оказания муниципальной услуги обнаружатся допущенные хозяйствующим субъектом явные нарушения законодательства о защите прав потребителей, правил продажи товаров (оказания услуг, выполнения работ), заявителю предлагается обратиться в отдел с письменной жалобой с целью принятия мер к устранению нарушений.

3.4.7. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды, об этом незамедлительно извещается территориальный отдел управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея.

3.4.8. Если требования потребителя не признаются обоснованными, заявителю разъясняется со ссылкой на соответствующие статьи нормативных правовых актов, по каким причинам его требования не подлежат удовлетворению, его права в сложившейся ситуации и механизм их реализации.

3.4.9. В письменной претензии излагаются требования потребителя и сроки их удовлетворения в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей», предлагается разрешить спорный вопрос в досудебном порядке, указываются правовые последствия для продавца (исполнителя работ), если законные требования потребителя не будут удовлетворены. Потребителю в устной форме разъясняются его права и механизм их реализации.

3.4.10. В журнале регистрации делается запись о характере оказанной помощи потребителю, заявленных требованиях к хозяйствующему субъекту.

3.4.11. При необходимости, если не исчерпан досудебный порядок урегулирования спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом, потребителю может быть оказана помощь в составлении повторной претензии. В этом случае в журнале регистрации делается отметка о повторности со ссылкой на предыдущее обращение.

3.4.12. Если досудебный порядок разрешения спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом исчерпан, собран достаточный объем доказательств, свидетельствующих о грубых и систематических нарушениях хозяйствующим субъектом установленных законом прав потребителя, потребителю предлагается методическая помощь в составлении искового заявления в суд.

3.5. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

3.5.1. В случаях, не требующих работы с документами, обратившимся гражданам может быть оказана консультативно-правовая помощь по вопросам защиты прав потребителей в сфере компетенции отдела (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание).

3.5.2. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка (далее – консультирование) производится как при личном обращении, так и посредством телефонной связи.

3.5.3. При консультировании граждан специалист выслушивает, при необходимости уточняет суть заданного вопроса и дает основанный на законе ответ по существу, ссылаясь, если требуется, на соответствующие статьи нормативных правовых актов.

3.5.4. Если для предоставления обоснованного ответа требуется проведение анализа предоставленных договоров на покупку (выполнение работ, оказание услуг) или других необходимых документов, заявителю предлагается прийти на личный прием. Сообщаются дни и часы приема, перечень необходимых для предоставления документов.

3.5.5. Факт обращения за консультативной помощью фиксируется в журнале регистрации. Делается отметка о консультации, оказанной при личном или телефонном обращении.

3.6. Рассмотрение обращения заявителя , поступившие в письменном виде, либо в виде электронных документов.

3.6.1 обращения , поступившие в письменном виде, либо в виде электронных документов фиксируются в журнале регистрации письменных обращений граждан ( обращений граждан в электронной форме) по вопросам защиты прав потребителей (далее – журнал регистрации) , где указывается:

- порядковый номер обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);

- дату обращения;

- фамилию и инициалы гражданина, его адрес или контактный телефон, электронный адрес;

- наименование хозяйствующего субъекта, с которым возникла спорная ситуация;

- краткое содержание обращения.

3.6.2. Специалист отдела анализирует поступившее письменное обращение и документацию ( при нее наличии), касающуюся заключенных договоров купли-продажи (об оказании услуг, выполнении работ) , анализируя суть и обоснованность претензий потребителя.

3.6.3. При обоснованности требований потребителя специалист отдела направляет письменный ответ Заявителю с указанием методической помощи в составлении письменной претензии к хозяйствующему субъекту.

3.6.4 Если в ходе оказания муниципальной услуги обнаружатся допущенные хозяйствующим субъектом явные нарушения законодательства о защите прав потребителей, правил продажи товаров (оказания услуг, выполнения работ), заявителю направляется письменный ответ с предложением обратиться в отдел с письменной жалобой с целью принятия мер к устранению нарушений.

3.4.7. При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды, об этом незамедлительно извещается территориальный отдел управления Роспотребнадзора по Республике Адыгея.

3.6.5. Если требования потребителя не признаются обоснованными, заявителю в письменном виде со ссылкой на соответствующие статьи нормативных правовых актов, разъясняется, по каким причинам его требования не подлежат удовлетворению, его права в сложившейся ситуации и механизм их реализации.

4.     Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) лиц, оказывающих муниципальную услугу, на предложения по оптимизации административных процедур, повышению качества и доступности муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут носить как плановый, так и внеплановый характер. Периодичность плановых проверок определяется руководителем отдела. Внеплановые проверки проводятся в связи с жалобой гражданина-получателя услуги.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, сроков, определенных настоящим административным регламентом, принятием решений работниками осуществляет заведующий отделом.

4.4. Контроль за принятием решений начальником управления осуществляет заместитель главы администрации по экономике и социальным вопросам.

4.5. Специалист, оказывающий муниципальную услугу, несет персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков совершения административных процедур настоящего административного регламента. Ответственность специалистов закреплена в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.6. Граждане и их объединения имеют право направлять письменные предложения по порядку предоставления муниципальной услуги, упрощению административных процедур и повышению качества и доступности муниципальной услуги.

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц отдела в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в отдел. Жалобы на решения, принятые специалистом отдела, подаются руководителю отдела. Жалобы на решения руководителя отдела, подаются заместителю Главы муниципального образования "Кошехабльский район", курирующему деятельность отдела.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", каналами электронной почты, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено действующим законодательством, у Заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством;

- затребование с Заявителя платы, не предусмотренной действующим законодательством;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

- 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;

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

5.5. Жалоба, поступившая в отдел, 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.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- в обращении отсутствуют данные о Заявителе и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов их семей;

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в случае если в жалобе содержатся претензии, на которые Заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

- удовлетворяет жалобу;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

5.9. Заинтересованные лица могут обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе при досудебном обжаловании, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

# Приложение 1

# к административному регламенту

Блок-схема

предоставления услуги

**«Консультативная помощь гражданам по вопросам**

**защиты их прав в сфере потребительского рынка**

**на территории муниципального образования «Кошехабльский район»**

Гражданин

обращение в отдел по обращениям граждан и юридических лиц

письменные

почтой

лично

электронной почтой

регистрация в журнале учета обращений граждан

рассмотрение

подготовка и направление ответа

устные

в ходе личного приема

регистрация в журнале учета обращений граждан

разъяснение, устный ответ заявителю, помощь при составлении претензии или искового заявления в суд