АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТАНАЛЫКСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХАЙБУЛЛИНСКИЙ РАЙОН

РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

=====================================================================

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 24 от « 2 » ноября 2012 г

**Об утверждении административного регламента муниципальной**

**услуги, предоставляемой администрацией сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район от 13.01.2012 № 2 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан», на основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Устава сельского поселения Таналыкский сельсовет, администрация сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросу прав потребителей»

2. Обнародовать настоящее Постановление на официальных стендах сельского поселения Таналыкский сельсовет и разместить на официальном сайте администрации муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан

3. Контроль за исполнением Постановления возложить на управляющего делами администрации сельского поселения Пономареву О.И.

4. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава сельского поселения

Таналыкский сельсовет А.С.Юзеев

УТВЕРЖДЕН

постановлением главы Администрации

сельского поселения Таналыкский сельсовет

муниципального района Хайбуллинский

район Республики Башкортостан

№ 24 от «02» ноября 2012 г

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1.Административный регламент по рассмотрению обращений граждан по защите прав потребителей (далее - муниципальная услуга) разработан в соответствии с Постановлением Администрации муниципального района Хайбуллинский район РБ №3000 от 19.12.2011 года «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

1.2. Муниципальная услуга «Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей» предоставляется Администрацией сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан.

1.3. Место нахождения Администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет: 453805, Россия, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Подольск, ул. М.Гафури, 16.

Электронный почтовый адрес: tanalik1@rambler.ru

1.4. График работы Администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет:

понедельник – пятница: с 08.30 – 18.00

обеденный перерыв с 12.30 - 14.00

четверг – неприемный день

выходные дни – суббота, воскресенье.

1.5. Сведения о графике работы сообщаются по телефонам 8 (34758) 2-63-82, 2-63-52

1.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- непосредственно специалистом сельского поселения Таналыкский сельсовет;

- в ответах на письменные обращения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования.

1.7. На информационных стендах Администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;

- перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим), номера телефонов, адрес электронной почты, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей в администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан» (далее - муниципальная услуга);

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу – Администрации сельского поселения Таналыкский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

- направление письменного ответа заявителю, подавшему жалобу на нарушения действующего законодательства;

- устное разъяснение норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей в случае устного обращения потребителей;

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, включающий прохождение отдельных административных процедур, не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет к жалобе необходимые документы: кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- представление заявителем жалобы, не отражающей факты нарушения Закона;

- представление заявителем недостоверных сведений, содержащихся в жалобе;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства;

- если по спору имеется вступившее в законную силу решение суда.

2.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой сельского поселения и специалистом (далее - должностное лицо).

2.10. Рассмотрение обращений граждан по защите прав потребителей осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

2.11. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Требования к размещению и оформлению помещения:

- Помещение Администрации сельского поселения должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно – вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03»;

- Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

2.11.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации:

-размещение информационных стендов с образцами необходимых документов.

2.11.3. Требования к оборудованию мест ожидания:

-места ожидания должны быть оборудованы стульями и столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на специалиста, осуществляющего прием документов от заявителей.

2.11.4. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

- места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы столами, стульями, информационным стендом, канцелярскими принадлежностями.

2.11.5. Требования к парковочным местам:

- на территории, прилегающей к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.11.6. Требования к оформлению входа в здание:

- здание, в котором расположена Администрация сельского поселения, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение;

- вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;

- место нахождения;

- режим работы.

2.11.7. Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- информационные стенды должны содержать перечни и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, образцы их заполнения.

2.11.8. Требования к местам приема заявителей:

- кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.12. Основными требованиями к информированию граждан о предоставлении муниципальной услуги является достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги граждане обращаются в Администрацию сельского поселения лично, по телефону или письменно (почтой, электронной почтой)

При информировании о предоставлении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ**

**ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

а) рассмотрение устных обращений:

- прием и регистрация устного обращения;

- консультация по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей.

б) консультирование по телефону:

- регистрация обращений, поступивших по телефону;

- устное разъяснение норм действующего законодательства.

в) рассмотрение письменных жалоб и электронных сообщений:

- прием и регистрация жалобы;

- рассмотрение жалобы;

- подготовка ответа заявителю.

3.1. Блок схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация устных обращений.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Администрацию с жалобой на реализацию его прав при нарушениях, возникших между потребителем и изготовителем, исполнителем, продавцом при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) в области санитарного законодательства, законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, телефон и краткое содержание обращения регистрируются в Журнале регистраций обращений граждан по защите прав потребителей.

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 10 минут.

3.3. Консультация по разъяснению норм действующего законодательства в области защиты прав потребителей.

Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано дать заявителю исчерпывающую консультацию по интересующему вопросу, либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностное лицо при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, или товаров (работ, услуг) с недостатком либо существенным недостатком заявителю вручается претензия для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 10 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

3.4. Регистрация обращений, поступивших по телефону

Основанием для начала административной процедуры является поступивший в Администрацию сельского поселения телефонный звонок от потребителя права, которого были нарушены.

При консультировании по телефону фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, телефон и краткое содержание обращения регистрируются в Журнале регистраций обращений граждан по защите прав потребителей.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 10 минут.

3.5. Устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование органа администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

Должностное лицо обязано дать заявителю исчерпывающую консультацию и предоставить информацию по следующим вопросам:

- о механизме реализации своих прав по сути конкретного обращения;

- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной функции и реализацию потребительских прав;

- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении прав потребителей.

Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок предоставления административной процедуры не должен превышать 10 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

3.6. Прием и регистрация письменных жалоб

Основанием для начала административной процедуры рассмотрение письменных жалоб является подача письменной жалобы от заявителя лично или коллективной жалобы в Администрацию сельского поселения.

Письменная жалоба заявителя по защите прав потребителей должна содержать:

- наименование органа, в который физическое лицо направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество обратившегося физического лица;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- уведомление о переадресации обращения;

- существо излагаемой жалобы;

- обстоятельства, на основании которых автор жалобы считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- личную подпись и дату.

Дополнительно могут быть указаны: причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением; требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения; иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Заявитель может передать письменную жалобу непосредственно в Администрацию сельского поселения или направить его по почте.

Письменная жалоба граждан по защите прав потребителей подлежит обязательной регистрации в специальном журнале по регистрации обращений граждан по защите прав потребителей.

Срок предоставления административной процедуры в течение одного дня с момента поступления в .

3.7. Рассмотрение письменной жалобы.

Зарегистрированная жалоба заявителя по защите прав потребителей рассматривается должностными лицами Администрации сельского поселения .

В зависимости от содержания каждой жалобы, а также при отсутствии в Отделе соответствующей информации, материалы, необходимые для рассмотрения жалоб заявителей по защите прав потребителей, запрашиваются в территориальных органах федеральных органов государственной власти, органах местного самоуправления, других организациях.

3.8. Подготовка ответа заявителю

По итогам рассмотрения письменной жалобы должностное лицо готовит обоснованный ответ на жалобу заявителя.

Рассмотрение жалобы заявителя по защите прав потребителей считается оконченной, когда разрешены все поставленные в ней вопросы, отнесенные к компетенции Администрации сельского поселения, либо при невозможности разрешения по каждому из них даны подробные мотивированные разъяснения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в жалобе вопросы.

Запрещается направлять заявителю ответ с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

Рассмотрение жалобы заявителя по защите прав потребителей считается оконченным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы, отнесенные к компетенции Администрации сельского поселения, либо при невозможности разрешения по каждому из них даны подробные мотивированные разъяснения.

Ответ на поставленные в жалобе заявителя вопросы не дается в следующих случаях:

- если текст письменной жалобы не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если письменная жалоба содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами в Администрацию сельского поселения, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- если в жалобе обжалуется судебное решение (оно возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Срок предоставления административной процедуры в течение 10 рабочих дней со дня поступления жалобы.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Должностное лицо несет ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по ним.

4.3. Глава сельского поселения Таналыкский сельсовет осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Глава сельского поселения Таналыкский сельсовет проводит ежеквартальный анализ устных и письменных обращений, результативность их рассмотрения

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ**

**И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО**

**МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,**

**МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ И ДРУГИХ ЛИЦ,**

**ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**

Заявители (получатели муниципальной услуги) имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы), в досудебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения. В случае необходимости направления запроса в другие организации о предоставлении дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, уполномоченное на то должностное лицо продлевает срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения и его причинах.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, или должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, телефон, почтовый адрес (либо электронный - если обращение направлено по электронной почте), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о продлении срока ответа на обращение или его переадресации, излагает суть обращения, свои доводы, основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, ставит личную подпись и дату.

Лицо, получившее обращение заявителя, обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение, в случае необходимости - с участием заявителя.

По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении. В адрес заявителя направляется письменный ответ.

Если в результате рассмотрения обращения жалоба признана обоснованной, принимается решение об устранении недостатков, выявленных по результатам рассмотрения жалобы и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации лиц, ответственных за действия (бездействие) и принятое решение.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу лица, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов его семьи, лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить обращение без ответа и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений граждан

по защите прав потребителей»

Гражданин

обращение в отдел потребительского рынка, услуг и предпринимательства

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