**Просим разместить на официальном сайте Администрации округа Муром датой – 15.12.2020.**

ПРОЕКТ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ОКАЗАНИЕ

ПОМОЩИ В СОСТАВЛЕНИИ ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений" (далее - муниципальная услуга). Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия органов администрации округа Муром при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Потребителем муниципальной услуги являются граждане, обратившиеся за консультацией в сфере защиты прав потребителей (далее - Заявитель).

1.3. Основанием предоставления муниципальной услуги является поданное Заявителем обращение (заявление, запрос) о предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Требования к порядку информирования о правилах предоставления

муниципальной услуги

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

место нахождения отдела защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром (далее - Отдел): Владимирская область, г. Муром, площадь 1100-летия Мурома, д. 1 (кабинеты N212, 213).

1.4.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром.

Почтовый адрес Отдела: 602267, г. Муром, площадь 1100-летия г. Мурома, д. 1. телефон Отдела для справок и консультаций: 8(49234) 3-28-28,

адрес электронной почты Отдела: lebedeva@murom.info.

График работы Отдела:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Часы работы: | Часы приема: |
| Понедельник - пятница | с 8.00 ч до 17.00 ч | с 9.00 ч до 12.00 ч и с 13.00 ч до 17.00 ч |
| перерыв на обед | с 12.00 ч до 13.00 ч |  |
| выходные дни | суббота, воскресенье |  |

1.4.3. Порядок получения Заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.4.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.4.3.2. Получение Заявителем информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги может осуществляться путем индивидуального и публичного информирования в устной и письменной форме.

1.4.3.3. Индивидуальное устное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела при обращении Заявителей лично или по телефону.

1.4.3.4. Индивидуальное письменное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела при обращении Заявителей путем почтовых отправлений, электронной почтой или через официальный сайт округа Муром. Ответ направляется в письменном виде в течение 30 дней со дня поступления запроса с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

1.4.3.5. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных СМИ, на Интернет-сайте администрации округа Муром.

1.4.3.6. Информация об административных процедурах предоставления муниципальной услуги должна представляться Заявителям в установленные сроки, быть четкой, достоверной, полной.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

"Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную

услугу

Муниципальная услуга предоставляется отделом по защите прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром.

2.3. Формы подачи заявления и получения результата предоставления услуги:

- очная форма - при личном присутствии заявителя в отделе защиты прав потребителей;

- заочная форма - без личного присутствия заявителя в отделе защиты прав потребителей (по телефону согласно графику работы отдела, по почте, с использованием электронной почты).

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение Заявителем устных консультаций на поставленные в устном обращении вопросы;

- получение Заявителем письменных консультаций на поставленные в письменном обращении вопросы;

- оказание помощи в составлении претензии в адрес организации (индивидуального предпринимателя), нарушившего право Заявителя;

- оказание помощи Заявителю в подготовке искового материала в суд в сфере защиты прав потребителей, в случае нарушения организацией (индивидуальным предпринимателем) добровольного порядка разрешения спора.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

Срок предоставления исчисляется в календарных днях со дня, следующего за днем регистрации заявления.

Время ожидания приема заявителем для сдачи и получения документов, получения консультаций о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок рассмотрения и ответа на письменное обращение, а также на обращение, направленное через официальный сайт администрации округа Муром, не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5.2. Консультации Заявителю муниципальной услуги при личном обращении и по телефону, не требующие каких-либо уточнений, предоставляются незамедлительно.

2.6 Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

 Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Российская газета", 07.04.1992);

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Российская газета", N 202, 08.10.2003);

- Уставом администрации округа Муром;

- настоящим Административным регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.7.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании устного или письменного обращения (заявления, запроса) Заявителя. В обращении сообщается фамилия, имя, отчество (если имеется) Заявителя, изложение сути обращения. Кроме того, письменное обращение должно содержать наименование отдела либо фамилию, имя, отчество, должность лица, которому оно адресовано, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон, личную подпись; дату. Форма письменного обращения - [приложение N 1](#Par410)к Административному регламенту.

2.7.2. Обращение (заявление, запрос), направленное через официальный сайт администрации округа Муром, либо в адрес электронной почты отдела защиты прав потребителей должно содержать наименование отдела либо фамилию, имя, отчество, должность лица, которому оно адресовано; фамилию, имя, отчество, почтовый адрес Заявителя; электронный адрес (e-mail); контактный телефон; изложение сути обращения (заявления, запроса), дату.

2.7.3. При подаче обращения (заявления, запроса) через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя Заявителя на представление интересов физического лица.

2.7.4. Муниципальная услуга, исходя из ее характера, может быть предоставлена в ходе личного приема, посредством почтового отправления, электронной почты либо через сайт администрации округа Муром.

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

В приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, может быть отказано:

- представленное заявление не соответствует форме, установленной настоящим Регламентом;

- непредъявление документа, подтверждающего полномочия представителя;

- неполностью указаны (или не указаны) фамилия, имя, отчество Заявителя;

- в заявлении отсутствует почтовый и (или) электронный адрес заявителя;

- в документах имеются неоговоренные исправления в виде подчисток, приписок, зачеркнутых слов и т.п.;­

- невозможность прочтения заявления;

- документы имеют серьезные повреждения, которые могут повлечь их неоднозначное толкование.

2.8.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

2.8.1.1 изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2.8.1.2 наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

2.8.1.3 изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

2.8.1.4 выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного или муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении

муниципальной услуги

2.9.1. В обращении (заявлении, запросе) обжалуется судебный акт, в этом случае Заявителю разъясняются порядок и способ его обжалования.

2.9.2. От Заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.9.3. При устном обращении (заявлении, запросе) Заявителя в предоставлении услуги может быть отказано в случае, если Заявитель применяет нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.10. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

обращения (заявления, запроса) о предоставлении

муниципальной услуги и при получении результата

предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (заявления, запроса) о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

2.13. Срок регистрации обращения (заявления, запроса)

Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.13.1. Поступившие в Отдел обращения (заявления, запросы) Заявителя о предоставлении консультаций на личном приеме регистрируются специалистом Отдела в Журнале регистрации обращений граждан по жалобам в день их поступления.

2.13.2. Поступившие в Отдел письменные обращения (заявления, запросы) о предоставлении муниципальной услуги регистрируются специалистом Отдела в Журнале регистрации письменных обращений граждан в день их поступления.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Прием заявителей для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы, указанному в разделе 1 настоящего Регламента.

2.14.2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.14.3. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с доступом к информационным ресурсам органов местного самоуправления округа Муром, информационно-справочным системам) и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение функции в полном объеме (выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан).

2.14.4. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.14.5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (санузлов), мест для заполнения заявления о предоставлении услуги.

2.14.6. На информационных стендах отдела защиты прав потребителей или на сайте Администрации округа Муром размещается следующая информация:

- образцы заполнения заявления о предоставлении услуги;

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

- текст административного регламента с приложениями;

- перечни документов, необходимых для представления муниципальной услуги, и требования к ним;

- местоположение, график приема специалистов, номера телефонов, адреса сайта и электронной почты по которым Заявители могут получить муниципальную услугу;

- основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.14.7. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы средствами пожаротушения.

2.14.8. Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения здание оборудовано пандусом с расширенным проходом и кнопкой вызова для обеспечения выхода специалиста, ответственного за работу с данной категорией лиц.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

* продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги — не более 15 минут;
* соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
* доступность заявителя к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
* возможность использования заявителем информационно-телекоммуникационных технологий при получении муниципальной услуги;
* возможность использования межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте органов местного самоуправления в сети Интернет ([www.murom.info](http://www.murom.info)).

 В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается:

- наличие специалиста, на которого возложены обязанности по оказанию помощи данной категории лиц при получении муниципальной услуги;

- разъяснение в доступной форме порядка предоставления муниципальной услуги, ознакомление с последовательностью действий, необходимых для получения услуги, оформление необходимых для ее предоставления документов;

- содействие при входе и выходе из здания;

- сопровождение и оказание помощи при передвижении в помещениях;

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Муниципальная услуга в многофункциональном центре не оказывается.

# Муниципальная услуга в электронной форме предоставляется путем направления заявления и комплекта документов (в соответствии с п. 2.7. настоящего регламента) по адресу электронной почты lebedeva@murom.info.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

3.1. Описание последовательности действий

при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей в письменной форме включает в себя следующие административные процедуры ([приложение N 2](#Par446)к Административному регламенту):

- прием и первичная обработка поступивших обращений (заявлений, запросов);

- регистрация поступивших обращений (заявлений, запросов);

- направление обращений (заявлений, запросов) на рассмотрение;

- рассмотрение обращений (заявлений, запросов);

- оформление и направление ответов на обращения (заявления, запросы).

3.1.2. Прием и регистрация поступивших обращений (заявлений, запросов):

3.1.2.1. Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть представлены Заявителем лично либо направлены:

1) почтой по адресу администрации округа Муром (пл. 1100-летия Мурома, д. 1, г. Муром, Владимирская обл., 602267);

2) в электронном виде: в адрес электронной почты (post.murom.info; lebedeva@murom.info), через Региональный портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области.

В случае представления заявления и документов представителем заявителя к заявлению должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя, и документ, удостоверяющий его личность.

Основанием для получения консультаций в письменной форме является письменное обращение (заявление, запрос), поступившее в Отдел посредством: почтового отправления, электронной почты или предоставленное непосредственно Заявителем на личном приеме.

3.1.2.2. Обращение (заявление, запрос) должно содержать реквизиты в соответствии с [пунктом](#Par115) 2.7 настоящего Административного регламента.

3.1.3. Регистрация поступивших обращений (заявлений, запросов)

Прием и регистрация письменных обращений Заявителей осуществляется непосредственно в отделе защиты прав потребителей либо в комитете по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром.

Специалист, ответственный за прием документов проверяет наличие документов, указанных в [п. 2.](#Par115)7 настоящего административного регламента, предоставляемых для получения муниципальной услуги, в том числе:

- соответствие форме, установленной настоящим Регламентом представленного обращения;

- предъявление документа, подтверждающего полномочия представителя;

- полностью ли указаны (или не указаны) фамилия, имя, отчество Заявителя;

- наличие в заявлении почтового и (или) электронного адреса Заявителя;

- наличия в документах неоговоренных исправлений в виде подчисток, приписок, зачеркнутых слов и т.п.;­

- возможность прочтения заявления;

- наличие в документах серьезных повреждений, которые могут повлечь их неоднозначное толкование;

- сверяет представленные экземпляры оригиналов с копиями этих документов (при предоставлении документов заявителем лично либо через законного представителя).

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, перечисленных в п. 2.8. настоящего Регламента производится регистрация обращений.

Поступившие в Отдел обращения (заявления, запросы) Заявителей о предоставлении консультаций на личном приеме либо в письменной форме регистрируются специалистом Отдела в журнале регистрации обращений граждан по жалобам в день их поступления.

3.1.4. Направление обращений (заявлений, запросов) на рассмотрение

После регистрации и определения сути рассмотрения поступившего в адрес отдела обращения (заявления, запроса) заведующий Отделом определяет исполнителя муниципальной услуги, дает конкретное поручение и устанавливает сроки исполнения.

3.1.5. Рассмотрение обращений (заявлений, запросов)

Специалист отдела, назначенный исполнителем муниципальной услуги, рассматривает его и готовит ответ получателю услуги в сроки в соответствии с [п. 2.5.1](#Par98) Административного регламента.

3.1.6. Оформление и направление ответов на обращения (заявления, запросы).

3.1.6.1. Текст ответа на обращение (заявление, запрос) должен излагаться четко, последовательно, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении (заявлении, запросе) вопросы.

3.1.6.2. Результатом выполнения административной процедуры является письменный ответ, подписанный заведующим Отделом, зарегистрированный в Журнале регистрации письменных обращений и направленный получателю муниципальной услуги посредством почтового отправления, электронной почты.

3.1.7. Предоставление консультаций и оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме включает в себя следующие административные процедуры ([приложение N 2](#Par446) к Административному регламенту):

- прием граждан;

- регистрация письменных обращений;

- рассмотрение письменных обращений;

- направление ответа.

3.1.8. Прием граждан.

 Основанием для получения консультаций и оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме является личное обращение Заявителя в Отдел.

3.1.9. Регистрация обращений.

Обращение Заявителя, поступившее в Отдел на личном приеме, подлежит регистрации в соответствии с [пунктом 2.13.1](#Par161) настоящего Административного регламента. Получатель услуги имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме, которое рассматривается в соответствии с [пунктом 3.1](#Par223) настоящего Административного регламента.

3.1.10. Рассмотрение обращений на личном приеме.

3.1.10.1. Для получения консультации и оказания помощи в составлении претензии и искового заявления по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме в Отделе Заявителю необходимо полностью изложить суть своего вопроса специалисту Отдела, а также представить необходимые документы, подтверждающие факт, нарушения права Заявителя оппонентом.

3.1.10.2. Специалист Отдела, рассматривает и анализирует представленные документы, выясняет, имеет ли место нарушение прав потребителя, консультирует Заявителя по вопросам защиты прав потребителей, оказывает помощь в составлении претензий по вопросам защиты прав потребителей, а в случае необходимости назначает срок подготовки искового заявления в суд и определяет перечень документов, необходимых для его подготовки.

3.1.10.3. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя услуги может быть дан устно в ходе личного приема в соответствии с [пунктом 2.5](#Par103) настоящего Административного регламента, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан.

3.1.10.4. В случае, если Заявитель обращается по вопросу, решение которого требует уточнения, истребования дополнительных документов срок рассмотрения в соответствии с [пунктом 2.5](#Par104) настоящего Административного регламента составляет 30 дней.

3.1.10.5. В случае, если Заявитель обращается по вопросу, не входящему в компетенцию Отдела, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.10.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе специалистом Отдела одновременно ведется прием только одного Заявителя, за исключением случаев коллективного обращения получателей услуги.

3.1.10.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 минут на одного Заявителя.

3.1.10.8. Результатом выполнения административной процедуры является получение консультации о нарушении (не нарушении права потребителя), способах его защиты в случае нарушения.

При письменном обращении - письменный мотивированный ответ с подробным описанием выполненных действий специалиста, направленных на устранение нарушенного права потребителя (истребование объяснений от исполнителя услуги (должностного лица торговой организации), проверка фактов, изложенных в заявлении, с выходом на место нарушения права потребителя в случае необходимости, истребование письменных доказательств и др.).

Подготовка письменной претензии в адрес нарушителя права потребителя. В случае невыполнения требований потребителя нарушителем его права в добровольном порядке, - подготовка искового заявления в суд.

4. Формы контроля над исполнением Административного

регламента

4.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляет заведующий Отделом.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения заведующим Отделом проверок соблюдения и исполнения специалистами Отдела положений настоящего Административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается заведующим Отделом.

4.4. Администрация округа Муром организует и осуществляет контроль над предоставлением муниципальной услуги Отделом.

4.5. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения (заявления, запросы) Заявителей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела.

4.6. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании устного распоряжения заведующего Отделом.

4.7. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям Заявителей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению Заявителя муниципальной услуги).

4.8. Специалисты Отдела несут персональную ответственность за своевременное и правильное соблюдение административных процедур настоящего Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов отдела защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром – заведующему отделом защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром;

- заведующего отделом защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром - заместителю Главы Администрации округа Муром по экономической политике, начальнику Управления экономического развития администрации округа Муром.

5.3. Жалоба на решения, действия (бездействие) заведующего отделом защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром подается в Администрацию округа Муром в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в адрес электронной почты post@murom.info, на официальный сайт администрации округа Муром: http://www.murom.info.

Жалоба в письменной форме подается заявителем лично или направляется почтой, в том числе электронной.

Адрес Администрации округа Муром для почтовых отправлений: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия города Мурома, д. 1.

5.4. Жалоба на решения, действия (бездействие) специалистов отдела защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром подается заведующему отделом защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в адрес электронной почты: lebedeva@murom.info.

Жалоба в письменной форме подается заявителем лично или направляется почтой. Адрес отдела защиты прав потребителей комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром для почтовых отправлений: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия г. Мурома, 1.

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

 - отказ органа, предоставляющего услугу или должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

 - нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.7.1 раздела 2.7 настоящего регламента.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (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 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и технических ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящего раздела, заявителю в письменной форме (или по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9. настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

5.9.2. В случае признания жалобы. не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9. настоящего раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 4.2 настоящего раздела, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. В случае несогласия заявителя с результатами досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления архитектуры и градостроительства администрации округа Муром на любой стадии рассмотрения спорных вопросов, заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение N 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление консультаций по вопросам

защиты прав потребителей, оказание помощи

в составлении претензий и исковых заявлений"

 В отдел защиты прав потребителей

 комитета по развитию потребительского

 рынка и продовольствию

 администрации округа Муром

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (Ф.И.О.)

 проживающего по адресу:

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

 тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу защитить мое право, нарушенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование организации, юридическийстатус, юридический адрес)

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

(подробно изложить факты, подтверждающие нарушение прав потребителя)

 При этом предоставляю:

 1. Документы, подтверждающие факт заключения договора купли-продажи

либо получения услуги (товарный (кассовый) чек; договор об оказании услуги

(выполнении работы); кредитный договор; гарантийный талон и т.д.).

 2. Документ, подтверждающий юридический адрес индивидуального

предпринимателя либо организации, нарушивших право потребителя (договор об

оказании услуги, сведения с информационного стенда продавца и др.).

 3. Документ, подтверждающий факты некачественности товара либо

оказанной услуги (при наличии заключение эксперта, справка третьего лица,

заказ-наряды на выполнение работ по устранению недостатков товара (работы,

услуги) и др.).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ "\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (фамилия, инициалы) дата

Приложение N 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление консультаций по вопросам

защиты прав потребителей, оказание помощи

в составлении претензий и исковых заявлений"

Блок-схема

Предоставления консультаций

Консультация, оказание помощи в составлении претензии специалистом отдела; подготовка искового материала в суд

Электронной почтой

Получатель услуги

Подготовка и направление ответа получателю услуги

Назначение срока и подготовка искового заявления в суд

Консультация, оказание помощи в составлении претензии специалистом Отдела

Рассмотрение

Направление на рассмотрение

Регистрация

Регистрация

Интернет-сайт администрации округа Муром

В ходе личного приёма

Устное обращение

Письменное обращение

Почтой

Получатель услуги

Заключения по проведению независимой экспертизы направлять в Комитет по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром по адресу: Владимирская область, г. Муром, площадь 1100-летия Мурома, д. 1. Справочный телефон: 8(49234) 3-21-21

e-mail:lebedeva@murom.info