## АДМИНИСТРАЦИЯ ОКРУГА МУРОМ

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

**20.04.2021** **№ 195**

*О внесении изменений в постановление администрации округа Муром от 24.12.2013 № 4544 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений»*

В соответствии c Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об об­щих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», поста­новлением администрации округа Муром от 20.03.2012 № 649 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставле­ния муниципальных услуг в муниципальном образовании округ Муром», Уставом округа Муром,

***п о с т а н о в л я ю:***

 1. Внести в постановление администрации округа Муром от 24.12.2013 № 4544 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений» следующие изменения:

 1.1. Наименование постановления изложить в следующей редакции: «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей»;

 1.2. Пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

 «1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.».

 2. Внести изменения в приложение к постановлению администрации округа Муром от 24.12.2013 № 4544 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в составлении претензий и исковых заявлений», изложив его в редакции согласно приложению к настоящему постановле-

нию.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации округа Муром по экономической политике, начальника управления экономического развития Е.А. Воронова.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опуб­ли­кования в средствах массовой информации и подлежит размещению на офици­альном сайте администрации округа Муром.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава округа |  | Е.Е. Рычков |

|  |  |
| --- | --- |
| **Готовил:** |  |
| Консультант отдела правовой экспертизы и нормотворчества правового управления администрации округа МуромЗав. отделом защиты прав потребителей Комитета по развитию потребитель­ского рынка и продовольствию администрации округа Муром | О.Г. СмирноваИ.В. Лебедева |
|  |  |
|  |  |
| **Согласовано:** |  |
| Первый заместитель Главы администрации округа Муром по управлению делами, начальник управления аппарата администрации, председатель антикоррупционной комиссииЗаместитель Главы администрации округа Муром по экономической политике, начальника управления экономического развития | В.К. ВахляевЕ.А. Воронов |
|  |  |
| И.о. председателя Комитета по развитию потребитель­ского рынка и продовольствию администрации округа Муром | Т.С. Подольная |
| **Завизировано:** |  |
| Начальник правового управления администрации округа Муром | Д.А.Карпов  |
|  |  |
| **Файл сдан:** Консультант отдела делопроизводства МКУ округа Муром «Организационное управление» О.В. Едачева Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись исполнителя)Название файла документа:

|  |  |
| --- | --- |
| **Разослать:** | 1 экз. - в дело, 2 экз. – Комитет по развитию потр рынка, 1 1 экз. - ПУ, 1 экз. - ИКО, 1 экз. – МАУ ТРК «Меридиан» |

 |  |
|  |  |

 *Приложение к постановлению*

 *администрации округа Муром*

 *от 20.04.2021 № 195*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ**

**КОНСУЛЬТАЦИЙ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей " (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга), определяет порядок, сроки и последовательность административных процедур.

 1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги является потребитель, то есть 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 (далее - Заявитель).

1.3. Основанием предоставления муниципальной услуги является поданное Заявителем в отдел защиты прав потребителей Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром заявление 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:

Муниципальная услуга предоставляется отделом защиты прав потребителей Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром (далее – Отдел).

Местонахождение Отдела: Владимирская область, г. Муром, площадь 1100-летия Мурома, д. 1 (кабинеты N 212, 213).

Почтовый адрес Отдела: 602267, г. Муром, площадь 1100-летия г. Мурома, д. 1, (кабинеты N 212, 213), телефон Отдела: 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 |  |

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

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

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

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

Индивидуальное письменное информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела при обращении Заявителей путем направления почтовых отправлений, либо по электронной почте или путем подачи письменного обращения лично в Отдел.

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

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".

 2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом защиты прав потребителей Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром.

 2.3. Формы подачи заявления и получения результата предоставления услуги:

 - письменная форма - при направлении письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте, по электронной почте или при личном обращении в Отдел;

- устная форма – при личном обращении в Отдел с устным заявлением о предоставлении муниципальной услуги, либо по телефону.

 2.4. Результат предоставления муниципальной услуги:

 а) при подаче заявления в устной форме:

- получение Заявителем устных консультаций на поставленные в устном заявлении вопросы при личном обращении заявителя в Отдел или по телефону;

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

- оказание помощи Заявителю в подготовке искового материала по защите прав потребителя в суд, в случае нарушения организацией (индивидуальным предпринимателем) добровольного порядка разрешения спора;

 б) при подаче заявления в письменной форме:

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

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

- оказание помощи Заявителю в подготовке искового материала по защите прав потребителя в суд, 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.

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

 2.5.3. Консультации Заявителю в рамках информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении и по телефону, не требующие каких-либо уточнений, предоставляются незамедлительно. Консультации Заявителю в рамках информирования о процедуре предоставления муниципальной услуги при обращении в письменной форме предоставляются в течение 30 дней, следующих за днем его регистрации.

 2.6. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

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

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

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

- Устав администрации округа Муром;

- настоящий Административный регламент.

 2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании устного или письменного заявления Заявителя.

В заявлении сообщается фамилия, имя, отчество (если имеется) Заявителя, причина обращения.

Письменное заявление должно также содержать наименование Отдела либо фамилию, имя, отчество, должность лица, которому оно адресовано, почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон, личную подпись; дату. В письменном заявлении указывается способ направления ответа Заявителю, то есть, либо путем направления ответа по почте, либо по электронной почте, либо при личном получении в Отделе.

Письменное заявление оформляется по форме согласно [приложению](#Par410)  к Административному регламенту.

При подаче письменного заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя Заявителя на представление интересов физического лица.

 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 при наличии одного из оснований:

- представленное письменное заявление не соответствует форме, установленной Административным регламентом;

- непредъявление документа, подтверждающего полномочия представителя;

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

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

- невозможность прочтения заявления;

- представление документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, а также серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

2.8.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от Заявителя:

 а) 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;

б) предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, 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;

 в) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

 - истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

 - выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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;

г) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

 д) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

- в заявлении обжалуется судебный акт, в этом случае Заявителю отказывается в предоставлении услуги, разъясняются порядок и способ обжалования судебного акта;

- поступление от Заявителя заявления о прекращении рассмотрения ранее поданного заявления;

- Заявитель применяет нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- содержащиеся в заявлении вопросы не относятся к компетенции Отдела.

2.10. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

 2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления 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 заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Поступившие в Отдел заявления о предоставлении услуги в устной форме регистрируются специалистом Отдела в Журнале регистрации обращений граждан по жалобам в день их поступления.

2.13.2. Поступившие в Отдел письменные заявления 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 по интересующим вопросам, о порядке оказания муниципальной услуги и перечне необходимых документов для ее предоставления осуществляется в кабинете специалиста Отдела. Прием Заявителей для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы, указанному в разделе 1 Административного регламента.

2.14.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе специалистом Отдела одновременно ведется прием только одного заявителя по одному обращению за предоставлением муниципальной услуги.

2.14.3. Рабочее место специалиста Отдела, должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, они должны быть оборудованы стульями и столами для оформления документов и соответствовать оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.14.4. 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.

2.14.5. 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.

 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.

2.15. 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;

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

Доступность муниципальной услуги достигается невозможностью отказа в ее предоставлении иначе, как по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом, возможностью получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Качество муниципальной услуги обеспечивается подготовкой итоговых документов, отвечающих требованиям действующего законодательства Российской Федерации и позволяющих реализовывать законные права заявителей.

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 и в электронном виде не оказывается.

#

**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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- направление письменного заявления на рассмотрение;

- рассмотрение заявления;

- предоставление ответа, оформление и направление ответа на письменное заявление.

3.2. Прием и регистрация заявления.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Отдел письменного, либо устного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Письменное заявление и прилагаемые к нему документы могут быть представлены Заявителем лично в Отдел, либо направлены:

1) почтой по адресу администрации округа Муром: пл. 1100-летия Мурома, д. 1, г. Муром, Владимирская обл., 602267 (кабинеты № 212, 213);

2) в электронном виде: на адрес электронной почты: lebedeva@murom.info.

Прием и регистрация письменного заявления с прилагаемыми документами осуществляется специалистом Отдела, ответственным за прием документов.

Специалист Отдела, ответственный за прием документов:

- проверяет наличие документов, указанных в [пункте 2.](#P108)7 Административного регламента, предоставляемых для получения муниципальной услуги;

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

 При установлении факта ненадлежащего оформления заявления и приложенных к нему документов, либо в случае подачи заявления не уполномоченным лицом, заявление и приложенные к нему документы не принимаются на основании пункта 2.8 Административного регламента.

В случае, если имеются основания для отказа в приеме документов, поступивших посредством почтового отправления, либо по электронной почте, специалист Отдела, ответственный за прием документов, направляет за своей подписью заявителю ответ об отказе в приеме документов.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, специалист Отдела, ответственный за прием документов, в день поступления заявления проводит регистрацию заявления и направляет его для рассмотрения заведующему Отделом.

3.2.3. Прием и регистрация устного заявления осуществляется специалистом Отдела, ответственным за прием документов.

Устное заявление о предоставлении муниципальной услуги, поступившее в Отдел на личном приеме, либо по телефону, при отсутствии оснований для отказа в приеме документов подлежит регистрации в соответствии с [пунктом 2.13.1](#Par161) Административного регламента.

3.2.4. Результат выполнения административной процедуры:

 - регистрация письменного заявления и передача зарегистрированного заявления с комплектом прилагаемых к нему документов заведующему Отделом, либо отказ в приеме заявления (при обращении за предоставлении муниципальной услуги в письменной форме);

- регистрация устного заявления, либо отказ в его приеме (при обращении за предоставлении муниципальной услуги в устной форме).

 3.2.5. Срок административной процедуры – 15 минут.

3.3. Направление письменного заявления на рассмотрение (при обращении с устным заявлением данная процедура не проводится).

3.3.1. Основанием для начала процедуры является поступление заведующему Отделом зарегистрированного заявления.

3.3.2. Заведующий Отделом рассматривает заявление, определяет специалиста Отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги. По результатам рассмотрения заявления заведующий Отделом налагает резолюцию с поручением специалисту Отдела о рассмотрении представленных документов.

3.3.3. Результат административной процедуры – передача документов специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.4. Максимальный срок административной процедуры - три календарных дня.

3.4. Рассмотрение заявления.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является:

 - поступление письменного заявления с резолюцией заведующего Отделом специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги ( при обращении в письменной форме);

- изложение Заявителем специалисту Отдела сути своего обращения (вопроса в сфере защиты прав потребителей) в устной форме.

3.4.2. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает письменное заявление, анализирует содержащиеся в нем факты и доводы, готовит проект ответа Заявителю, то есть дает письменную консультацию по вопросам защиты прав потребителя в форме разъяснения в соответствии с действующим законодательством прав и обязанностей потребителя и продавца, в том числе консультацию о предусмотренной законодательством форме досудебного или судебного разрешения вопроса потребителя.

Текст ответа на письменное заявление должен излагаться четко, последовательно. Ответ дается в соответствии с действующим законодательством.

В случаях, предусмотренных пунктом 2.9 Административного регламента, в предоставлении муниципальной услуги Заявителю отказывается. Проект ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги подлежит направлению на рассмотрение и подписание Заведующему Отделом в течение трех дней со дня поступления специалисту зарегистрированного Заявления.

3.4.3. Для получения муниципальной услуги на личном приеме в Отделе или по телефону Заявителю необходимо полностью изложить суть своего вопроса специалисту Отдела, а также представить необходимые документы о возможном факте нарушения права Заявителя в сфере защиты прав потребителей (при личном обращении).

Специалист Отдела опрашивает Заявителя, задает уточняющие вопросы, рассматривает и анализирует представленные Заявителем документы.

В случаях, предусмотренных пунктом 2.9 Административного регламента, Специалист Отдела отказывает Заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.4. Результат административной процедуры:

 - подготовка проекта ответа на письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги и передача его на подпись заведующему Отделом;

 - анализ предоставленных Заявителем фактов и доводов (при обращении Заявителя в устной форме);

- отказ в предоставление муниципальной услуги.

3.4.5. Максимальный срок административной процедуры при обращении за предоставлением муниципальной услуги в письменной форме - 20 календарных дней, максимальный срок выполнения административной процедуры при обращении за предоставлением муниципальной услуги в устной форме не должен превышать 15 минут на одного Заявителя.

3.5. Предоставление ответа, оформление и направление ответа на письменное заявление.

 Основанием для начала административной процедуры является:

 - получение заведующим Отделом вместе с заявлением и приложенными к нему документами проекта ответа на письменное заявление;

- анализ предоставленных Заявителем устно фактов и доводов.

 3.5.1. Заведующий Отделом в течение пяти дней проверяет подготовленный специалистом проект письменного ответа. В случае необходимости специалисту даются указания о внесении в проект ответа изменений. В случае отсутствия замечаний и предложений заведующий Отделом подписывает соответствующий проект ответа и в день подписания передает его специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для направления его Заявителю.

В день поступления подписанного ответа специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, направляет Заявителю ответ на его письменное заявление способом, указанном в заявлении, то есть, либо путем направления ответа по почте, либо по электронной почте, либо при личном вручении в Отделе.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при обращении за предоставлением муниципальной услуги в письменной форме составляет 6 календарных дней.

3.5.2. При устном обращении в Отдел Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, на основании опроса Заявителя и представленных им документов, консультирует Заявителя по вопросам защиты прав потребителя в форме разъяснения в соответствии с действующим законодательством прав и обязанностей потребителя и продавца, в том числе консультирует о предусмотренной законодательством форме досудебного или судебного разрешения вопроса потребителя. Ответ должен излагаться четко, последовательно. Ответ дается в соответствии с действующим законодательством.

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

В случае, если Заявитель обращается по вопросу, решение которого требует уточнения, предоставления дополнительных документов, оказания помощи в составлении претензий (исковых заявлений) по вопросам защиты прав потребителей, то максимальный срок предоставления муниципальной услуги в соответствии с [пунктом 2.5](#Par104) Административного регламента составляет 30 дней.

3.5.3. Результат административной процедуры:

 - направление (вручение) Заявителю ответа на его письменное заявление (письменная консультация на поставленные в письменном заявлении вопросы в сфере защиты прав потребителя), о предусмотренных действующим законодательством способах защиты его прав;

- оказание помощи в подготовке письменной претензии в адрес нарушителя права Заявителя, оказание содействия в подготовке искового заявления о защите прав потребителя в случае невыполнения требований Заявителя в добровольном порядке;

- предоставление ответа заявителю на его устное заявление о предоставление муниципальной услуги в виде консультации на поставленные в письменном заявлении вопросы в сфере защиты прав потребителя, о предусмотренных действующим законодательством способах защиты его прав.

3.5.4. В случае, если Заявитель обращается по вопросу, не входящему в компетенцию Отдела, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе специалистом Отдела одновременно ведется прием только одного Заявителя, за исключением случаев коллективного обращения Заявителей по общему вопросу.

**4. Формы контроля за исполнением Административного**

**регламента**

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

 4.2. Текущий контроль за порядком предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения заведующим Отделом проверок соблюдения исполнения муниципальной услуги

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, муниципальных служащих.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, нормативных правовых актов Российской Федерации и Владимирской области, Устава округа Муром, нормативных правовых актов округа Муром, положений настоящего Административного регламента, заведующий Отделом осуществляет привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**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, принятых (осуществленных) в ходе предоставлении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- специалистов Отдела – заведующему Отделом;

- заведующего Отделом – председателю Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром;

- председателя 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 Комитет по развитию продовольственного рынка и продовольствию администрации округа Муром в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на адрес электронной почты podolnaya@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, в том числе электронной.

Жалоба на решения, действия (бездействие) председателя Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию подается в администрацию округа Муром в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на адрес электронной почты: post@murom.info.

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

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

- нарушение срока регистрации заявления Заявителя 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ Заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами округа Муром и настоящим Административного регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами округа Муром и настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами округа Муром и настоящим Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в исправлении допущенных 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 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 2.8. раздела 2 настоящего Административного регламента.

5.6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу. 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](#P64). 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 5.2](#P39)., 5.3. 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 Комитета по развитию потребительского рынка и продовольствию администрации округа Муром на любой стадии рассмотрения спорных вопросов Заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

|  |  |
| --- | --- |
| Начальник правового управленияадминистрации округа Муром |   Д.А. Карпов |
|  |  |

*Приложение*

*к административному регламенту*

*предоставления муниципальной услуги*

*"Предоставление консультаций по вопросам*

*защиты прав потребителей"*

 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 предоставить консультацию по вопросу защиты прав потребителя, защитить мое право, нарушенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование организации, юридический статус, 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