РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КОНСТАНТИНОВСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 08.06.2016 | Константиновск | № 596 |

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации Константиновского района от 23.05.2013г. № 1013 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в редакции, предусмотренной Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления Администрацией Константиновского района муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление Администрации Константиновского района от 01.03.2011г. № 293 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Константиновского района А.П. Волкова.

Глава Администрации

## Константиновского района В.Е.Калмыков

Копия верна:

Начальник общего отдела

Администрации Константиновского района Е.Н. Кузменькова

 Приложение

 к постановлению Администрации

 Константиновского района

 № 596 от 08.06.2016

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации Константиновского района по предоставлению муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей».

**Общие положения**

 1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент Администрации Константиновского района по предоставлению муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по защите прав потребителей» – (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей.**

Заявителями на получение муниципальной услуги являются: физические и юридические лица г.Константиновска и Константиновского района, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.**

Информирование Заявителей о порядке и получении информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, осуществляется специалистами:

* отдела экономического развития, торговли и бытового обслуживания администрации Константиновского района;

**1.3.1. Местонахождение Администрации Константиновского района**

Адрес: 347250. Ростовская область, г. Константиновск, ул. 25 лет Октября д. 70,

*График работы:*

Понедельник – пятница: с 8-00 до 17-00

Перерыв: с 12-00 до 13-00

Выходные дни: суббота, воскресенье

*График приема посетителей:*

Понедельник – пятница: с 8-00 до 17-00

Перерыв: с 12-00 до 13-00

Выходные дни: суббота, воскресенье

В предпраздничные рабочие дни время работы сокращается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Справочные телефоны структурных подразделений органов муниципальной власти, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

*Справочные телефоны:*

- специалисты Администрации 8 (86393) 2-15-83,

**1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:**

 -при личном обращении;

* с использованием средств телефонной связи;
* по почте;
* посредством размещения на официальном сайте Администрации Константиновского района [www.konstadmin.ru](http://www.konstadmin.ru),

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 Консультации (информирование) предоставляются по следующим вопросам:

 время приема, порядок и сроки выдачи документов;

 комментарий по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 комплектность (достаточность) предоставленных документов;

 правильность оформления документов;

 источник предоставления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);

 иным вопросам, относящимся к настоящей муниципальной услуге.

 Информирование заявителей проводится в двух формах: устной, письменной.

 При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо (производится не более одной переадресации звонка к специалисту отдела, который может ответить на вопрос гражданина) или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 10 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

 Письменное информирование осуществляется при получении обращения заявителя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 Специалист, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

 **1.3.3. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте Администрации Константиновского района и ее отраслевых (функциональных) органов.**

На информационных стендах Администрации размещаются следующие информационные материалы:

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

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

– образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги, и требования к ним;

– местоположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Администрации ;

– режим приема специалистами граждан;

– основания отказа в предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги размещаются в местах предоставления услуг.

По вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, информацию можно получить на официальном сайте Администрации Константиновского района: [www.konstadmin.ru](http://www.konstadmin.ru/).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультация и рассмотрение обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Константиновского района»

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Константиновского района, через отдел экономического развития, торговли и бытового обслуживания.(далее отдел)

**2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

 1) рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование; написание претензии; осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), в том числе посещение предприятий потребительского рынка;  направление письменного ответа по существу обращения (жалобы); в случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

2) письменное уведомление о переадресовании обращения (жалобы) в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

3) ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приема потребителей, может быть дано устно, в случае согласия потребителя и если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений (жалоб).

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.**

Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 10 дней со дня регистрации.

 В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен уполномоченным должностным лицом администрации Константиновского района не более чем на 20 дней, с письменным уведомлением потребителя.

 В письменном обращении (жалобе) потребитель излагает суть обращения (жалобы). К письменному обращению (жалобе) могут прилагаться документы, необходимые для подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе), либо их копии.

В ходе личного приема, при консультировании потребителей, при необходимости составления претензии время приема может продлиться до одного часа.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

- Конституция Российской Федерации;

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

-Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации.

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации – 29.12.2008);

Устав муниципального образования «Константиновский район».

Настоящий административный регламент.

2.6. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителями.**

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

 - для оказания муниципальной услуги при личном обращении от потребителя необходим документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

 - при направлении индивидуальных и коллективных письменных обращений (жалоб) потребители оформляют обращения (жалобы) на простых листах бумаги с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть дан ответ, ставят подпись и дату.

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

Жалоба заявителя не принимается в следующих случаях:

-отсутствие сведений об обжалуемых действиях (бездействии) и решении (в чем выразилось, кем принято), о фамилии заявителя, почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие подписи заявителя;

- текст письменной жалобы не поддается прочтению;

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для приостановления или отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 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.

 Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть представлен в письменной форме и мотивирован нормами действующего законодательства.

Мотивированный отказ заявителю оформляется в течение 10 рабочих дней со дня поступления документа в отдел.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 10 дней с момента ее регистрации.

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получение иных услуг.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получения документов Заявителем не должно превышать 30 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать следующим требованиям:

* условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
* возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
* возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла – коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
* надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
* дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.

Кабинеты приема Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

* номера кабинета;
* фамилии, имени, отчества должностного лица; должность;
* времени перерыва на обед, технического перерыва.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

Места ожидания в очереди оборудованы стульями.

В помещении для ожидания приема граждан и получения информации размещается информационный стенд с образцами запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

2.14. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- шаговая доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах,

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика,

- допуск на объекты собаки – проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н,

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.15. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

-. соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

-. отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе проведения муниципальной услуги.

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

**Исчерпывающий перечень административных процедур**

*Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:*

1. прием и регистрация документов, указанных в пункте 2.6. части 2 настоящего регламента;

2) рассмотрение документов для установления права на получение муниципальной услуги;

3) принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) уведомление заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

 **3.1** **Прием и регистрация документов.**

Прием и регистрация обращений (жалоб) потребителей:

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя лично, либо через законного представителя с документами, указанными в пункте 2.6. части 2 настоящего регламента.

1) письменное обращение (жалоба) может поступить в отдел одним из следующих способов:

при личном обращении потребителя в отдел;

почтовым отправлением;

Указанные документы могут быть направлены по почте. В этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке, подлинники документов не направляются.

Направление документов по почте осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

2) устное обращение (жалоба) может поступать:

- при личном обращении;

- по телефону.

Специалист отдела, ответственный за прием и регистрацию документов, указанных в пункте 2.6. части 2 настоящего регламента:

проверяет соответствие документов, требованиям, предъявляемым настоящим регламентом.

производит регистрацию документов, указанных в пункте 2.6. части 2 настоящего регламента в течение одного дня с даты их поступления

После проверки документов на соответствие предъявляемым требованиям специалист уполномоченного органа в течение рабочего дня, следующего за днем поступления документов, вручает (направляет) заявителю уведомление о приеме заявления к рассмотрению.

При направлении документов по почте, направляет извещение о дате получения (регистрации) указанных документов в 5-дневный срок с даты их получения (регистрации) по почте.

В случае если в представленном пакете документов выявлены основания, предусмотренные п 2.7 настоящего регламента, должностное лицо возвращает их заявителю в день их регистрации – при личном обращении заявителя, а при направлении документов по почте - в 5-дневный срок с даты получения (регистрации) этих документов с указанием причины возврата способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата.

**3.2 Рассмотрение документов для установления права на получение муниципальной услуги.**

3.1.1. Прием письменных обращений (жалоб) осуществляется специалистом отдела.

Письменное обращение (жалоба) регистрируется в журнале учета, (приложение №1 настоящего регламента). Обращению (жалобе) присваивается порядковый номер в течение одного дня от даты его поступления в отдел. Если письменное обращение (жалоба) подписано двумя и более авторами, то обращение (жалоба) считается коллективным.

 Письменное обращение (жалоба) проверяется на повторность. Повторным считается обращение (жалоба) от одного и того же потребителя по одному и тому же вопросу. Если обращение (жалоба) повторное, к нему прилагаются все материалы по рассмотрению прежних обращений (жалоб).

Письменное обращение (жалоба) подлежит рассмотрению начальником отдела в течение трех рабочих дней с момента поступления для определения обращения (жалобы) и способов решения вопросов, поставленных в обращении (жалобе).

Начальник отдела:

1) дает поручения специалисту отдела, необходимые для решения вопросов, поставленных в обращении (жалобе);

2) ставит исполнение поручений на контроль.

Специалист отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы):

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы);

2) вправе пригласить потребителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у потребителя;

3) вправе посетить предприятие потребительского рынка, на которое поступила жалоба потребителя, с целью выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в письме вопросы);

6) уведомляет потребителя о направлении его обращения (жалобы) на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Специалист отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы) – исполнитель поручения подготавливает проект ответа, согласовывает его у начальника отдела – в срок не более 3 рабочих дней с момента представления проекта ответа.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению (жалобе).

Начальник отдела подписывает проект ответа в срок не более 2 рабочих дней.

Обращение (жалоба) может быть возвращено на доработку, если из полученного ответа следует, что:

1) рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении (жалобе);

2) выводы, изложенные исполнителем, противоречат действующему законодательству;

3) ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

В случае возврата ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан: устранить выявленные нарушения; провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

Результатом административного действия по рассмотрению обращения (жалобы) является консультирование потребителя, осуществление мероприятий (в том числе посещение предприятий потребительского рынка) по восстановлению прав потребителя, а также подготовка и направление письменного ответа потребителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

3.1.2 Прием устных обращений (жалоб) потребителей осуществляет специалист отдела.

Учет устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в отдел, осуществляет специалист отдела, ведущий прием, путем регистрации в журнале учета (приложение №2 настоящего регламента).

При устном обращении потребителя в отдел по телефону специалист отдела, принявший звонок, выясняет причины обращения и, после регистрации потребителя, консультирует и дает разъяснения по существу вопросов. В случае необходимости приглашает потребителя на личный прием для написания претензии, или письменного обращения (жалобы).

Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, поставленных в обращении (жалобе) гражданина, не входит в компетенцию отдела, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

Результатом личного приема потребителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию потребителя – написание претензии в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя.

 3.2. Специалист отдела подготавливает заключение (решение) о предоставлении муниципальной услуги, либо уведомление об отказе в оформлении документов по указанной услуге, с разъяснением причин ставших основанием для отказа в оформлении документов.

 3.3. Результатом выполнения административной процедуры является вручение (направление) заявителю результатов оказания муниципальной услуги

3.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется путем получения личной подписи получателя муниципальной услуги (заявителя) или квитанцией почтового отделения о направлении заявителю почтового отправления.

Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является результат рассмотрения документов, указанных в пункте 2.6. части 2 настоящего регламента, специалистом, ответственным за принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, в течение одного календарного дня со дня регистрации заявления рассматривает его на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

**Уведомление заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении**

**муниципальной услуги**

 В уведомлении об отказе в предоставлении муниципальной услуги указываются правовые основания такого отказа, а также прикладываются документы, представленные заявителем. Уведомление с приложением указанных документов направляется заявителю способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата.

При получении документов, подготовленных в результате предоставления муниципальной услуги, заявитель обязан представить документ, удостоверяющий личность, а уполномоченный представитель - заверенную надлежащим образом доверенность и документ, удостоверяющий личность.

В случае если требующиеся заявителю документы, подготовленные в результате предоставления муниципальной услуги, готовы раньше установленного срока, специалист отдела (с использованием телефонной связи или по электронной почте) ставит об этом в известность заявителя или его уполномоченного представителя и при его согласии выдает документы, подготовленные в результате предоставления муниципальной услуги, незамедлительно.

Датой выдачи заявителю или его уполномоченному представителю результата предоставления муниципальной услуги является дата получения документов, подтверждаемая подписью заявителя на бланке своего заявления.

В процессе предоставления муниципальной услуги специалисты отдела обеспечивают сохранность документов, получаемых и подготавливаемых в процессе предоставления муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

**4.1.**Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется непосредственно начальником отдела.

 **4.2.** Сотрудник, уполномоченный на оформление документов по муниципальной услуге, несет персональную ответственность за соблюдение процедуры оформления и выдачи документов в соответствии с настоящим регламентом предоставления муниципальной услуги.

**4.3.** Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником отдела, проверок соблюдения сотрудниками положений административного регламента и нормативно правовых актов Российской Федерации.

**4.4.** Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником отдела

**4.5.** Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы и решения должностных лиц.

**4.6.** В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

**5.1.** Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностным лицом. В следующих случаях:

1) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

4) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

**5.2.** Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Константиновского района. Жалобы рассматривается непосредственно Главой Администрации Константиновского района или Заместителем Главы Администрации Константиновского района.

**5.3.** Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**5.4.** Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно муниципальными правовыми актами.

**5.5.** 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) наименование, сведения о месте нахождения заявителя - 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.

**5.6.** Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Администрация Константиновского района вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.8.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.7. настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**5.9.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.2. настоящей статьи, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

 Приложение №1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

" Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей "

ЖУРНАЛ УЧЕТА

письменных обращений (жалоб)

по защите прав потребителей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п./п. | Дата обращения | Ф.И.О. заявителя, адрес | Краткое содержаниеобращения  | Принятыемеры  | дата и номер ответа |
|  1 |  2 | 3 |  4 |  5 |  6 |

 Приложение №2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

" Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей "

ЖУРНАЛ УЧЕТА

устных обращений (жалоб)

по защите прав потребителей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п./п. | Дата  обращения  | Ф.И.О. заявителя, адрес  | Краткое содержаниеобращения | Наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, на которых поступила жалоба, и их местонахождения | Принятые меры |
|  1 |  2 | 3 |  4 |  5 |  6 |

Приложение №3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

" Оказание населению муниципального образования «Константиновский район» консультативной услуги по защите прав потребителей "

Блок – схема

исполнения муниципальной услуги по вопросам защиты прав потребителей

|  |
| --- |
| Начало исполнения муниципальной услуги: поступление жалобы от потребителей по телефону или при личном обращении |

|  |  |
| --- | --- |
| Регистрация устных обращений (жалоб) в момент консультирования  | Регистрация письменных обращений (жалоб) в день поступления |

|  |
| --- |
| Ответственный исполнитель рассматривает жалобу, в том числе проводит анализ нормативной базы по вопросам, изложенным в жалобе, анализирует, а также делает запросы в органы исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса. |

|  |
| --- |
| Ответственный исполнитель направляет запрос в органы исполнительной власти, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса |

|  |
| --- |
| Получение ответа на запрос |

|  |
| --- |
| По итогам рассмотрения специалист отдела готовит обоснованный ответ на обращение (жалобу). Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 10 дней со дня регистрации. В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен не более чем на 20 дней. |

|  |
| --- |
| Окончание исполнения муниципальной услуги |