ПРОЕКТ



АДМИНИСТРАЦИЯ РОВЕНЬСКОГО РАЙОНА

БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Ровеньки

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« \_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, улучшения информированности населения Ровеньского района об их предоставлении администрация Ровеньского района **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент  
   предоставления муниципальной услуги отделом экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района: «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района» (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации Ровеньского района от 15.05.2012 г. № 311 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей».
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления Ровеньского района [rovenkiadm.gosuslugi.ru](http://www.rovenkiadm.ru/" \o "http://www.rovenkiadm.ru/) в сети «Интернет» и опубликовать в районной газете «Ровеньская нива».
4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Ровеньского района по экономике — начальника управления финансов и бюджетной политики администрации Ровеньского района М.В. Подобная.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Глава администрации**  **Ровеньского района** |  | **Т.В. Киричкова** |

**Подготовлено:**

Заместитель начальника отдела экономики,

анализа и прогнозирования

администрации Ровеньского района С. Пархоменко

**Проверено:**

Начальник отдела правового обеспечения,

муниципальной службы и кадров

администрации Ровеньского района А. Удовидченко

**Согласовано:**

Первый заместитель главы администрации

Ровеньского района по экономике – начальник

управления финансов и бюджетной политики

администрации Ровеньского района М. Подобная

Приложение

к постановлению администрации Ровеньского района

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

**Административный регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района»**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования административного регламента.**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги отделом экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района: «О рассмотрении обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории Ровеньского района» (далее - административный регламент, муниципальная услуга соответственно) определяет сроки, последовательность, порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также устанавливает порядок взаимодействия с юридическими лицами, органами государственной власти, государственными учреждениями в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей и основания получения муниципальной услуги

1.2.1. Муниципальная услуга предоставляется потребителям - гражданам, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1 (далее - Заявители).

1.2.2. Интересы Заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные Заявителем в установленном порядке.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи отдела экономики, анализа и прогнозирования в сети «Интернет»), порядок ее получения заявителями (представителями заявителей) по вопросам предоставления Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги. Сведения о ходе предоставления Услуги размещены на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Ровеньский район» Белгородской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт) [rovenkiadm.gosuslugi.ru](http://www.rovenkiadm.ru/" \o "http://www.rovenkiadm.ru/); на Региональном портале [www.gosuslugi31.ru](http://www.gosuslugi31.ru/" \o "http://www.gosuslugi31.ru/); на Едином портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/" \o "http://www.gosuslugi.ru/),в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр); на информационных стендах отдела экономики, анализа и прогнозирования.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального района «Ровеньский район»» (далее – муниципальная услуга).

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги отделу экономики, анализа и прогнозирования запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) письменный или устный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора, а также существа данных ему ответов и разъяснений;

2) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными гражданином вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в установленном порядке в течение одного рабочего дня с момента поступления и рассматривается в течение 2 - 5 дней, но не более 30 дней со дня его регистрации.

2.4.2. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения.

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов по защите прав потребителей, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте органа местного самоуправления, ЕПГУ с использованием ПГС, РПГУ.

2.5.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальном сайте.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем**

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является регистрация в установленном порядке письменного обращения гражданина специалистом отдела экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо обратиться в отдел экономики, анализа и прогнозирования посредством:

1. письменного обращения;
2. устного обращения;
3. по телефону «Горячая линия» : 8(47238)5-70-93.

2.6.3. При письменном обращении гражданин заполняет заявление (образец заявления прилагается - приложение №1) (заявление заполняется от руки или машинописным способом и подписывается лично заявлением). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.4. Документы могут быть предоставлены лично (через законного представителя), по почте либо в форме электронных документов.

2.6.5. При устном обращении к специалисту по защите прав потребителей гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть заявления или жалобы. Содержание устных обращений заносится должностным лицом отдела экономики, анализа и прогнозирования в журнал регистрации устных обращений граждан.

2.6.6. При наличии в обращении граждан вопросов, решение которых не входит в компетенцию специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, гражданину дается четкое разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Ответ на обращение гражданина может дан ему устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом отдела экономики, анализа и прогнозирования делается запись в журнале регистрации обращений граждан.

2.6.7. Отдел экономики, анализа и прогнозирования не вправе требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено Административным регламентом;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги 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 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) (необходимые и обязательные услуги);

- 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:

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

б) 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;

в) истечение срока действий документов или изменений информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- предоставление на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме (регистрации) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращение за муниципальной услугой, предоставление которой не предусматривается Административным регламентом;

2) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня его регистрации оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для хранения его в деле);

4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

5) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

6) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений).

**2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, оказываемых за счет средств Заявителя**

2.9.1. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**2.10. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

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

2.11.1 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги или получении результата предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

**2.12. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.12.1. Регистрация заявления на оказание муниципальной услуги осуществляется в день подачи документов без предварительной записи.

2.12.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется должностным лицом, ответственным за регистрацию и рассмотрение заявлений.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.13.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, режиме его работы.

- здание, в котором находится отдел экономики, анализа и прогнозирования, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для Заявителей от остановок общественного транспорта;

- центральный вход в здание оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования органа (организации), режима работы, места нахождения;

- - помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обозначается табличкой с указанием названия отдела;

- места предоставления муниципальной услуги включают места для ожидания, информирования, приема Заявителей, которые оборудованы стульями, столами, и обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями для возможности оформления документов, а также оборудованы информационными стендами;

- у входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием.

2.13.2. Требования к размещению и оформлению информационных стендов:

- стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, о порядке предоставления муниципальной услуги, образцы заполнения заявления и перечень представляемых документов, размещаются в фойе отдела экономики, анализа и прогнозирования ;

- текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), основные моменты и наиболее важные места выделены;

- информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения и регулярно обновляться.

2.13.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в здание и выхода из него;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и обеспечение самостоятельного их передвижения в помещении администрации Ровеньского района;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- обеспечение допуска в помещения администрации Ровеньского района собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н;

- предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещения администрации Ровеньского района сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание сотрудниками отдела экономики, анализа и прогнозирования иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно - точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

**2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- степень информированности граждан о порядке представления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора Заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи);

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Административным регламентом;

- условия доступа к зданию, в котором находится отдел экономики, анализа и прогнозирования обеспечение пешеходной доступности для Заявителей от остановок общественного транспорта, наличие необходимого количества парковочных мест (в том числе для инвалидов);

- обеспечение свободного доступа Заявителей в помещение отдела экономики, анализа и прогнозирования, в том числе беспрепятственного доступа инвалидов (наличие поручней, пандуса и др.).

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

– удовлетворенность получателей муниципальной услуги от процесса получения муниципальной услуги и её результата;

– комфортность ожидания при подаче заявления и пакета документов для получения муниципальной услуги, техническая оснащенность мест работы;

– компетентность специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования в вопросах предоставления муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

– культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, готовность оказать эффективную помощь получателям муниципальной услуги при возникновении трудностей);

– строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

– отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги со стороны Заявителей;

– своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

**2.15. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

2.15.1. Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие на официальный сайт органов местного самоуправления «Ровеньский район», в адрес специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования регистрируются в установленном порядке. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

2.15.2. Заявитель несет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации за достоверность и соответствие содержания электронной копии содержанию подлинника документа.

2.15.3. Иных требований, в том числе учитывающих особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме не имеется.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе в электронной форме**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги**

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

1)получение письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги от Заявителя;

2) регистрация обращения;

3) рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа;

4) личный прием Заявителя;

Последовательность предоставления муниципальной услуги представлена блок - схемой (Приложение №3)

3.1.2. Обращение регистрируется в журнале регистрации приема граждан, в котором указываются регистрационный номер (состоит из порядкового номера документа), дата обращения, фамилия, имя, отчество, почтовый адрес автора, телефон, краткое содержание обращения. Повторному письменному обращению присваивается регистрационный номер первичного обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие специалистам отдела экономики, анализа и прогнозирования от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Обращения не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.1.3. Рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа.

Зарегистрированное письменное обращение рассматривается не более 30 дней со дня регистрации (в исключительных случаях рассмотрение может быть продлено на более длительный срок). О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется его автор.

Письменное обращение по вопросам, не входящим в компетенцию специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в компетентный орган или должностному лицу с уведомлением автора о его переадресации. Специалисты отдела экономики, анализа и прогнозирования в случае необходимости запрашивают в указанном органе (у должностного лица) сведения о результате рассмотрения направленного ими обращения.

Ответ на обращение Заявителя оформляется исполнителем на бланке администрации Ровеньского района и регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие на официальный сайт органов местного самоуправления «Ровеньский район», в адрес специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования, регистрируются в установленном порядке. Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

**3.2. Административная процедура «Профилирование заявителя»**

**3.2. Административная процедура «прием документов и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги от заявителя**»

3.2.1. Заявитель предоставляет заявление со всеми необходимыми документами в отдел экономики, анализа и прогнозирования.

3.2.2. Основанием для начала предоставления административной процедуры, является регистрация в установленном порядке письменного обращения гражданина.

3.2.3. Специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист отдела экономики, анализа и прогнозирования, на которого в соответствии с должностной инструкцией, возложена такая обязанность.

3.2.4. Специалист осуществляет следующую последовательность действий:

1) принимает обращение Заявителя;

2) регистрирует обращение Заявителя в журнале приема граждан;

3) рассматривает письменное обращение Заявителя;

4) ведет личный прием граждан;

5) рассматривает устное обращение Заявителя.

3.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры 30 (тридцать) рабочих день.

3.2.6. Результатом административной процедуры является разъяснение по существу поставленного им вопроса. В отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя, по желанию потребителя - написание претензии (образец в Приложение 2).

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры осуществляет прием документов, регистрацию в журнале обращений граждан.

3.2.7. Способ фиксации результата: на бумажном носителе или в устном порядке.

**3.3. Административная процедура «формирование межведомственных запросов**»

3.3.1. Формирование межведомственных запросов по предоставлению муниципальной услуги не требуется.

**3.4. Административная процедура «рассмотрение заявления и представленных документов по существу**»

3.4.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение гражданина специалистом отдела экономики, анализа и прогнозирования.

3.4.2. Специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, является должностное лицо отдела экономики, анализа и прогнозирования, на которое в соответствии с должностной инструкцией возложена обязанность рассмотрения представленного пакета документов (далее - должностное лицо).

3.4.3. Результатом административной процедуры является:

1) письменный или устный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

2) необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными гражданином вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

3.4.4. Способ фиксации результата: на бумажном носителе, в электронном виде или в устном порядке.

**3.5. Административная процедура «выдача результата предоставления муниципальной услуги**»

3.5.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является передача результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист отдела экономики, анализа и прогнозирования (далее − специалист, ответственный за выдачу результата).

3.5.3. В день выдачи документа, являющегося результатом муниципальной услуги, специалист, ответственный за выдачу результата:

1) ответ на письменное обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом по защите прав потребителей делается запись в журнале регистрации обращений граждан.

3.5.4. Критерии принятия решения: наличие результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.6. Результатом административной процедуры является выданный результат предоставления муниципальной услуги.

3.5.7. Способ фиксации результата: в журнале регистрации обращений.

3.5.8. Срок хранения журналов обращений граждан, письменные обращения Заявителей - получателей муниципальной услуги в отделе экономики, анализа и прогнозирования − 5 (пять) лет.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля**

4.1.1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги производится первым заместителем главы администрации Ровеньского района.

Специалисты отдела экономики, анализа и прогнозирования ежеквартально предоставляют первому заместителю главы администрации Ровеньского района сведения о результатах работы с жалобами и заявлениями граждан по защите прав потребителей.

4.1.2. Специалист отдела экономики, анализа и прогнозирования, ответственные за выполнение административных процедур (действий), несет персональную ответственность:

1) за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

4.1.3. Персональная ответственность специалиста отдела экономики, анализа и прогнозирования закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок**

4.2.1. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом отдела экономики, анализа и прогнозирования положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер:

1) плановые проверки - один раз в год;

2) внеплановые проверки - по конкретному обращению Заявителей.

4.2.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.3. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании полученной по телефону информации у специалистов отдела экономики, анализа и прогнозирования.

**4.3. Ответственность должностных лиц**

4.3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения сотрудником отдела экономики, анализа и прогнозирования ответственного за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента виновное лицо несет дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Ответственный сотрудник отдела экономики, анализа и прогнозирования, предоставляющий услугу, несет персональную ответственность за действия (бездействие) и за принимаемые решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

**4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.4.1. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги. Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования, в том числе, является:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

5) 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 Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами;

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

8) нарушение срока и порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения сроков выполнения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение Заявителя в письменной форме.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе, в электронной форме:

- в отдел экономики, анализа и прогнозирования администрации Ровеньского района;

- в администрацию Ровеньского района на имя главы администрации Ровеньского района.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, подана через официальный сайт, посредством использования системы досудебного обжалования, через ЕПГУ с использованием ПГС или РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение 2 - 5 дней, но не более 30 дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. 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.

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

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**Приложение 1**

**к административному регламенту**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по**

**вопросам защиты прав потребителей на**

**территории Ровеньского района»**

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

(наименование муниципального органа, в который направляется письменное обращение)

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

(должность, ФИО соответствующего должностного лица

ЗАЯВЛЕНИЕ

1. Информация о потребителе:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

2. Информация о предприятии (предпринимателе), нарушившем право:

Наименование (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

3. Информация о приобретенном товаре (работе, услуге):

Наименование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Марка (модель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приобретения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Документ, подтверждающий факт приобретения товара (работы, услуги)

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

(чек, квитанция, отметка в техпаспорте, накладная, договор и т.п.)

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

5. Краткое описание недостатков в товаре (работе, услуге)

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

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

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

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

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

7. Требования потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Заявитель при подаче данного заявления подтверждает достоверность

представленных документов, согласен с условиями оказания услуги, на

обработку и хранение персональных данных согласен.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 2**

**к административному регламенту предоставления**

**муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по**

**вопросам защиты прав потребителей**

**на территории**

**Ровеньского района»**

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование предприятия,

Ф.И.О. предпринимателя)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес, телефон заявителя)

ПРЕТЕНЗИЯ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в вашем магазине (бытовом предприятии) мною был куплен (заказан)

(дата покупки)

товар (изделие) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В процессе эксплуатации в течение гарантийного срока обнаружен

недостаток (описать его).

Прошу Вас в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=E07DD68FE376444277D019C787EBB2F1BC5BF5DA09227D38FC6D190D9251148DF26C0A1EC90A17E6eFR0K) РФ "О защите прав потребителей"

отремонтировать (заменить, вернуть деньги) некачественный товар (работу,

услугу) в сроки, установленные [Законом](consultantplus://offline/ref=E07DD68FE376444277D019C787EBB2F1BC5BF5DA09227D38FC6D190D9251148DF26C0A1EC90A17E6eFR0K).

В случае проведения экспертизы мое участие

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

(обязательно, необязательно)

В случае отказа в моем законном требовании оставляю за собой право

обратиться в суд о принудительном удовлетворении моего требования и

взыскания неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день

просрочки (или 3% от стоимости услуги).

Дата

Подпись

Примечание:

1. В случаях обнаружения недостатков в товаре (работе, услуге)

необходимо обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией в двух

экземплярах.

2. На Вашем экземпляре претензии продавец (исполнитель) должен

поставить дату и подпись с расшифровкой должности и фамилии. Если есть

возражения по поводу претензии - написать их.

**Приложение № 3**

**к административному регламенту предоставления**

**муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по**

**вопросам защиты прав потребителей**

**на территории**

**Ровеньского района»**

**Блок-схема последовательности административных процедур**

Обращение заявителя

Приём и регистрация обращений

и жалоб заявителей

ДА

Анализ полученных документов

Наличие оснований для отказа

в представлении муниципальной услуги

НЕТ

ДА

Уведомление заявителя

об отказе

в предоставлении

муниципальной услуги,

разъяснение причин отказа

(в том числе, если решение вопроса не входит в компетенцию отдела

и вопрос переадресовывается

другой службе)

Необходимость в

дополнительных

сведениях или в

предоставлении

дополнительных

документов для

предоставления

услуги

НЕТ

Отказ

в предоставлении услуги

Восстановление нарушенных прав заявителя

Работа по восстановлению нарушенных прав