



ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА
АДМИНИСТРАЦИЯ ШАЛИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «18» 01. 2018 г.

г. Шали

№ 05-н

О внесении изменений в административный регламент исполнения муниципальной функции «Муниципальный контроль в сфере защиты прав потребителей»

В соответствии с распоряжением администрации Шалинского муниципального района №341.1 – рп от 23.08.2017г. «О внесении изменений в штатное расписание» внести следующие изменения:

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Слова «отдел предпринимательства, налогов и целевых программ» заменить словами «отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики».

2. Утвердить прилагаемый Административный регламент исполнения муниципальной функции «Муниципальный контроль в сфере защиты прав потребителей», в новой редакции.

3. Возложить функцию муниципального контроля в сфере защиты прав потребителей на отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики.

4. Обнародовать постановление и Административный регламент посредством официального сайта www.shalinsky.ru

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава администрации
Шалинского муниципального района

Т-А.В. Ибрагимов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Шалинского муниципального
района
от «18» 01. 2015 № 015-н

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«По муниципальному контролю в сфере защиты прав потребителей
и регулированию потребительского рынка»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «По муниципальному контролю в сфере защиты прав потребителей и регулированию потребительского рынка» (далее – муниципальная услуга), администрацией Шалинского муниципального района разработан в целях совершенствования форм и методов работы в сфере защиты прав потребителей и регулированию потребительского рынка, повышения потребительских знаний граждан и восстановления их прав и интересов в сфере потребительского рынка. В целях повышения качества и доступности муниципальной услуги регламент определяет порядок, сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закреплённого за ним Конституцией РФ и ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» права на обращение в органы местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан-потребителей должностными лицами администрации Шалинского муниципального района.

Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Устав администрации Шалинского муниципального района.

1.2. Основные понятия, используемые в Регламенте:

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

муниципальная услуга, предоставляемая в электронном виде - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- потребитель - 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 деятельностью.

1.3. При исполнении муниципальной услуги в целях организации рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка специалистами отдела осуществляется взаимодействие:

- со специалистами других отделов администрации района;
- с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти;
- с организациями и предприятиями, в компетенцию которых входят вопросы, с которыми обращаются граждане.

1.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются граждане, зарегистрированные по месту пребывания или по месту жительства в установленном порядке на территории Шалинского муниципального района и являющиеся потребителями в соответствии с действующим законодательством, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы). Заявители имеют право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

1.6. Специалисты при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

1.7. Служащие органов местного самоуправления, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

1.8. Юридическим фактом, которым заканчивается исполнение муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений, а также получение помощи в оформлении претензии, заявления к хозяйствующему субъекту, нарушившему нормы и требования Закона РФ «О защите прав потребителей», искового заявления в судебные органы.

2. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга «По муниципальному контролю в сфере защиты прав потребителей и регулированию потребительского рынка»

2.2. Муниципальную услугу по вопросам защиты прав потребителей осуществляет отдел экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Шалинского муниципального района;

2.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- адрес места приёма заявлений для предоставления муниципальной услуги и график работы;
- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результатов заявителю;

2.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Порядок получения информации по процедуре оказания муниципальной услуги.

1. консультирование о порядке получения информации по процедуре оказания муниципальной услуги проводят специалисты отдела.

2. основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- беспристрастность;
- достоверность информации;
- чёткость и лаконичность в изложении;
- полнота изложения.

3. при ответах на телефонные звонки специалист отдела подробно информирует обратившихся по вопросам о порядке предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, фамилии, имени, отчества специалиста отдела, принявшего звонок.

2.4.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги (Приложение № 1 к административному регламенту):

- индивидуального устного (очного) обращения к специалисту отдела,
- индивидуального письменного информирования,
- публичное информирование.

2.4.3. Индивидуальное устное информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами отдела экономического развития, торговли и инвестиционной политики Шалинского муниципального района:

- лично;
- по телефону.

Во время информирования необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми. В конце устного информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги должностное лицо, осуществляющее информирование, должен

кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо отдела, осуществляющее индивидуальное устное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, должно:

- принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц отдела экономического развития, торговли и инвестиционной политики;

- предложить заявителю обратиться за необходимой информацией по вопросам предоставления муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.4.4. Устная жалоба гражданина по телефону регистрируется в журнале регистрации обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей по направлениям деятельности отдела.

2.4.5. При обращении за получением консультации по телефону по вопросу защиты прав потребителей юридическим фактом, которым заканчивается исполнение муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений по вопросам действующего законодательства и другим нормативно-правовым актам, регулирующим взаимоотношения потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя услуги).

2.4.6. Индивидуальное письменное информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путём направления ответов почтовым направлением, а также электронной почтой. Основанием для рассмотрения поступившего письменного обращения гражданина является обращение, зарегистрированное в администрации района и направленное для принятия мер по существу обозначенных в нём вопросов.

2.4.7. Письменное обращение подаётся в произвольной форме. В обращении указывается фамилия, имя, отчество и почтовый адрес гражданина. Излагается суть обращения или жалобы, а также прилагаются (при необходимости) копии имеющихся документов, подтверждающих покупку (выполнение работы или оказание услуги), ставится личная подпись гражданина и дата обращения.

В случае поступления обращения в администрацию Шалинского муниципального района для рассмотрения и принятия мер по существу жалобы оно считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в

нём вопросы, приняты необходимые меры, потребителю дан ответ в письменной форме.

2.5. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги (Приложение № 2 к административному регламенту).

Почтовый адрес: 366324, город Шали, ул. Ивановская, 1.

Адрес электронной почты: admin@shalinsky.ru.

Адрес официального сайта администрации Шалинского муниципального района: www.shalinsky.ru.

Сведения о графике (режиме) работы администрации Шалинского муниципального района сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

на электронном блоке администрации Шалинского муниципального района;

на информационном стенде, на первом этаже администрации Шалинского муниципального района.

2.5.1. Контактный телефон (телефон для справок): 8(87146) 2-22-43

Факс – 8(87146) 2-22-21

2.6. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для осуществления муниципальной услуги заявитель предоставляет копии либо подлинники следующих документов:

- договора с хозяйствующим субъектом (при его наличии), кредитного договора, иных договоров;
- кассового чека либо товарного чека;
- квитанции к приходному кассовому ордеру;
- квитанций об оплате кредитного договора;
- гарантийного талона;
- акта выполненных работ;
- заключения/акта об итогах проведения проверки качества;
- заключения эксперта, если таковое имеется;
- заявления к хозяйствующему субъекту, если таковое имеется;
- копии иных документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту (по требованию сотрудников Отдела).

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов, не имеющих значения для рассмотрения заявления (жалобы) и не предусмотренных законодательством.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.7.1 Максимально допустимые сроки исполнения муниципальной услуги при личном (очном) обращении заявителя за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей не должны превышать 30 минут.

2.7.2. Сроки исполнения муниципальной услуги при обращении (жалобе) гражданина исчисляются с момента регистрации обращения до дня разрешения всех затронутых в жалобе вопросов, в том числе до вынесения судебного решения по конкретному обращению. В случае необходимости потребителю даётся промежуточный ответ.

2.7.3. Максимально допустимые сроки исполнения муниципальной услуги при обращении заявителя за получением консультации посредством электронной почты в адрес отдела не должны превышать 30 дней.

2.7.4. Письменные и устные жалобы регистрируются в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения потребителя в журнале регистрации по направлениям деятельности отдела.

2.7.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Шалинского муниципального района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину направляется уведомление о переадресации обращения. Срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен уполномоченным должностным лицом администрации Шалинского муниципального района не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением потребителя.

2.8. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги, отказа предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Исполнение муниципальной услуги приостанавливается в случае если:

- в письменном обращении отсутствуют фамилия потребителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение, содержит просьбу потребителя об обжаловании судебного решения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, а фамилия и почтовый адрес обратившегося читаемы. Потребителю сообщается информация о невозможности рассмотрения его обращения;

- в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- обращение не регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей», о чём сообщается заявителю.

2.8.2. Основанием для отказа в приёме и рассмотрении письменного обращения гражданина о предоставлении муниципальной услуги является запрос анонимного характера.

2.9. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу;
- профессиональная подготовка сотрудников Отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- удобный график работы Отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2.9.1. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является:

1. рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование); представительства в судах в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора; направление письменного ответа по существу обращения (жалобы);

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 дан 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 обращений (жалоб).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. прием и регистрация обращений (жалоб) (Приложение № 3 к административному регламенту);

2. рассмотрение обращений (жалоб);

3. устное консультирование по вопросам, изложенным в обращении (жалобе);

4. подготовка и оформление ответов на обращения (жалобы) потребителей;

5. осуществление в защиту прав и интересов потребителей в судебных органах:

- участие в судебном процессе в качестве третьих лиц, не заявляющих самостоятельных требований относительно предмета спора;

6. аналитическая работа по обращениям (жалобам) потребителей;

7. Составление и направление обращений и запросов в учреждения, организации, предприятия, федеральные региональные органы государственной власти

3.1.1. Основанием для начала административного действия по приему обращений (жалоб) и их регистрации является личное обращение (жалоба) потребителя или поступление письменного обращения (жалобы) потребителя в администрацию района;

Прием и регистрация обращений (жалоб) потребителей:

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

при личном обращении потребителя в отдел;

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи, по электронной почте.

2. устное обращение (жалоба) может поступать:

при личном обращении;

по телефону.

3.1.2. Прием письменных обращений (жалоб) осуществляется специалистами отдела.

Письменное обращение (жалоба) регистрируется в течение одного дня от даты его поступления в отдел в журнале учета, имеющем следующие графы:

- номер обращения (жалобы);
- дата поступления обращения (жалобы) в отдел;
- фамилия, имя и отчество потребителя, и его адрес;
- краткое содержание обращения (жалобы);
- сумма ущерба;
- хозяйствующий субъект (ИП, организация);
- результат рассмотрения обращения.

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).

Начальник отдела:

- дает поручения специалисту отдела, необходимые для решения вопросов, поставленных в обращении (жалобе);
- ставит исполнение поручений на контроль.

Специалист отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы);
- вправе пригласить потребителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у потребителя;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в обращении (жалобе) вопросы);

3.1.3. 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).

Решение об извещении федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), принимает начальник Отдела экономического развития, торговли и инвестиционной политики администрации Шалинского муниципального района.

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

3.1.4. Приём устных обращений (жалоб) потребителей осуществляют специалисты отдела.

Учёт устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в отдел, осуществляют специалисты отдела, ведущие приём, путём регистрации в журнале учёта, в котором регистрируются и письменные обращения.

Приём потребителей осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

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 администрации района, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

Результатом личного приема потребителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию потребителя дается разъяснение написанию претензии и (или) искового заявления в суд в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Ответственность в целом по организации контроля за полнотой и качеством оказания муниципальной услуги возложена на начальника отдела

экономического развития, торговли и инвестиционной политики Шалинского муниципального района. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление, устранение нарушений прав потребителя.

4.2. Специалисты Отдела несут персональную ответственность за организацию и исполнение поручений начальника Отдела, данных по рассмотрению обращений (жалоб) потребителя.

4.3. Специалисты Отдела несут персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения (жалобы), соблюдение сроков.

4.4. Специалисты Отдела ежеквартально представляют отчеты о проделанной работе начальнику отдела по обращениям граждан и юридических лиц для подготовки начальником отчёта о работе по отделу в целом.

4.5. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять заявители на основании полученной по телефону информации у специалистов отдела.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1. Потребитель имеет право на обжалование действий (бездействия) специалиста, оказывающего муниципальную услугу.

5.2. Обращение (жалоба) подаётся в письменной форме и должно содержать фамилию, имя, отчество специалиста, действия (бездействия) или решения которого обжалуются, а также сведения об обжалуемых действиях (бездействии).

5.3. Рассмотрение обращения (жалобы) осуществляется в срок, не превышающий тридцати дней с момента регистрации его поступления в мэрию города. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) заявителю направляется ответ в письменной форме.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлён не более чем на 30 дней. Об этом уведомляется заявитель.

5.4. Получатель муниципальной услуги вправе оспорить решения, действия (бездействия), принятые (осуществленные) в ходе предоставления

муниципальной услуги, путем подачи соответствующего заявления в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Муниципальному контролю
в сфере защиты прав потребителей
и регулированию потребительского рынка»
Шалинского муниципального района



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«по муниципальному контролю
в сфере защиты прав потребителей
и регулированию потребительского рынка»
Шалинского муниципального района

ИНФОРМАЦИЯ

Почтовый адрес: 366324, город Шали, ул. Ивановская, 1.

Адрес электронной почты: admin@shalinsky.ru.

Адрес официального Интернет-сайта администрации Шалинского
муниципального района: www.shalinsky.ru.

График работы

День приема	Время приема
Понедельник	с 9.00 до 18.00
Вторник	с 9.00 до 18.00
Среда	с 9.00 до 18.00
Четверг	с 9.00 до 18.00
Пятница	с 9.00 до 18.00
Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00	
Выходной день – суббота, воскресенье	

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«по муниципальному контролю
в сфере защиты прав потребителей
и регулированию потребительского рынка»
Шалинского муниципального района

**Журнал
регистрации обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав
потребителей**

№ п/п и дата обращения, форма обращения*	Ф.И.О. потребителя, адрес, контактный телефон	Краткое содержание обращения	Сумма ущерба	Хозяйствующий субъект (ИП, организация)	Результат рассмотрения обращения

* - указывается форма обращения (письменная, устная).