**администрация Нижневартовского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| от 13.12.2013г. Нижневартовск | № 2681  |

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации района от 12.05.2011 № 755 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Нижневартовский район, проведения экспертизы их проектов», от 03.08.2011 № 1306 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Нижневартовского района», в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений потребителей района и консультирования их по вопросам защиты прав потребителей:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей» согласно приложению.

2. Отделу по информатизации и сетевым ресурсам администрации района (Д.С. Мороз) обеспечить программное сопровождение предоставления муниципальной услуги.

3. Пресс-службе администрации района (А.Н. Королёва) опубликовать постановление в районной газете «Новости Приобья».

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации района по потребительскому рынку, местной промышленности, транспорту и связи С.М. Пичугина.

Глава администрации района Б.А. Саломатин

Приложение к постановлению

администрации района

от 13.12.2013 № 2681

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Осуществление защиты прав потребителей»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей» (далее − административный регламент) разработан в целях:

повышения прозрачности деятельности отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации района при предоставлении муниципальной услуги посредством представления информации гражданам об административных процедурах в составе муниципальной услуги;

установления персональной ответственности должностных лиц за соблюдением требований административного регламента по каждому действию или административной процедуре в составе муниципальной услуги;

повышения результативности деятельности органов администрации района при предоставлении муниципальной услуги;

минимизации административного усмотрения должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Осуществление защиты прав потребителей» (далее − муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу оказывает отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации района (далее − отдел).

2.2.1. Сведения о месте нахождения и графике работы отдела:

Местонахождение: ул. Таежная, д. 19, г. Нижневартовск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628602.

Телефоны: 8 (3466) 49-47-14, 49-47-81, факсы: 49-47-25, 49-48-25.

Адрес электронной почты: OPR@nvraion.ru.

Время работы:

понедельник: с 09.00 час. до 18.00 час.;

вторник – пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;

перерыв: с 13.00 час. до 14.00 час.;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Отделу запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления Нижневартовского района, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

2.2.2. Информация об уполномоченном органе по предоставлению муниципальной услуги размещается в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг: «Государственные услуги» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на официальном веб-сайте администрации района: [www.nvraion.ru](http://www.nvraion.ru) в разделе «Муниципальные услуги».

2.3. Получателем муниципальной услуги может быть гражданин, проживающий на территории района, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее − получатель услуги). От имени физических лиц могут действовать любые заинтересованные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

получение потребителем правовой помощи по законодательству о защите прав потребителей (получение информации, консультации, помощи в подготовке претензии, искового заявления);

мотивированный отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги (в письменной форме, в том числе направленный посредством электронных систем).

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Отдел рассматривает поступившие обращения получателей услуг в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5.2. Консультирование получателя услуги по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей осуществляется по телефону, при личном посещении, по письменному запросу, по электронным системам, через официальный веб-сайт администрации района.

Консультирование по телефону не должно занимать более 15 минут, при необходимости более длительной консультации получатель услуги приглашается в отдел.

2.5.3. Консультирование и информирование по вопросам защиты прав потребителей может осуществляться публично посредством публикаций в периодических изданиях, выступлений на телевидении, через телефоны «горячих линий», размещения на официальном веб-сайте администрации района, проведения семинаров.

2.5.4. Оказание помощи в подготовке искового заявления о защите прав потребителя осуществляется по устному или письменному заявлению получателя услуги, по письменному запросу, по электронным системам в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.6. Порядок взаимодействия с получателями услуги.

2.6.1. Порядок информирования о предоставлении услуги.

Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется отделом на основании устных (по телефону или лично) и письменных (в том числе факсимильной связи, по почте, по электронной почте, на официальный веб-сайт администрации района) обращений (заявлений) получателя услуги. Информацию можно получить при личном обращении, по телефону, по письменному запросу, по электронным системам, на официальном веб-сайте администрации района, посредством Регионального портала государственных и муниципальных услуг.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными документами:

[Конституцией](http://base.garant.ru/10103000.htm#0) Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации» от 26.01.2009 № 4, ст. 445);

Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации» от 05.12.94 № 32, ст. 3301);

[Законом](http://base.garant.ru/9711195.htm#0) Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 15.01.96 № 3, ст. 140);

Федеральным законом от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 10.01.2000 № 2, ст.150);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 40, ст. 3822);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 08.05.2006 № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 02.08.2010 № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 25.08.97 № 34, ст. 3979);

постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 25.08.97 № 34, ст. 3980);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.98 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня продовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Российская газета» № 21);

распоряжением администрации района от 11.05.2012 № 289-р «Об утверждении Положения об отделе потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации района».

2.8. В целях качественного и объективного предоставления муниципальной услуги специалисты отдела могут запрашивать сведения, документы, подтверждающие наличие правоотношений у получателя муниципальной услуги c организациями или индивидуальными предпринимателями, либо в предприятиях, организациях любой организационно-правовой формы, необходимые для выполнения целей и задач, возложенных на отдел.

Перечень документов, представляемых получателем услуги.

2.8.1. При устном обращении для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет:

кассовый или товарный чеки либо другой документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платных услуг.

2.8.2. При письменном обращении для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет:

письменное обращение на имя начальника отдела с указанием фамилии, имени, отчества, почтового или электронного адреса, подпись и даты;

кассовый или товарный чеки либо другой документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платных услуг либо их копии.

Отделу запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления Нижневартовского района, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления Нижневартовского района, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными нормативными правовыми актами.

2.9. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

несоответствие вопроса полномочиям отдела в области защиты прав потребителей, при этом заявителю рекомендуется обратиться по подведомственности для решения вопроса;

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового или электронного адресов, по которому должен быть направлен ответ;

по основаниям, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие нарушений прав потребителя;

несоответствие вопроса полномочиям отдела в области защиты прав потребителей, при этом даются рекомендации о подведомственности вопроса.

вступившее в силу судебное решение, в этом случае обращение возвращается получателю услуги с разъяснениями о порядке обжалования данного судебного решения.

2.11. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения для получения муниципальной услуги.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется безвозмездно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Регистрация письменного обращения на получение муниципальной услуги осуществляется в течение трех дней с момента поступления.

2.15. Требования к помещениям и местам, предназначенным для предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.15.2. В местах ожидания личного приема должна размещаться следующая информация:

полное наименование отдела;

режим работы отдела;

формы документов для заполнения и образцы их заполнения.

2.15.3. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обозначаются табличками с указанием номера кабинета.

2.15.4. Рабочие места специалистов, осуществляющих исполнение муниципальной услуги, оборудуются телефонами, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме обеспечить исполнение муниципальной услуги.

2.15.5. Места ожидания приема должны соответствовать комфортным условиям для получения услуги, оборудуются стульями и столами для возможности заполнения заявлений и иных форм документов.

2.15.6. В целях обеспечения конфиденциальности сообщаемой информации и защиты персональных данных посетителей, во время приема запрещается присутствие посторонних лиц, не имеющих отношения к заявителю.

2.16. Показатели качества муниципальной услуги.

Результативностью исполнения муниципальной услуги является:

своевременность рассмотрения обращений потребителей;

решение обращений в пользу потребителя;

полнота и достоверность информации, предоставляемой потребителям;

простота и ясность изложения информации;

внимательное, корректное и вежливое отношение к гражданам;

использование официально-делового стиля общения.

2.17. Показатели доступности муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется: по телефону, при личном посещении, на официальном веб-сайте администрации района: [www.nvraion.ru](http://www.nvraion.ru) в разделе «Муниципальные услуги», на Едином портале государственных и муниципальных услуг «Государственные услуги»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Муниципальная услуга может быть оказана по выбору обратившегося:

по письменному обращению, переданному лично либо через представителя, посредством факсимильной и почтовой связи, через официальный веб-сайт администрации района либо посредством электронной связи в адрес отдела;

по устному обращению по телефону либо при личном посещении отдела.

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

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

рассмотрение письменных обращений;

консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;

оказание помощи потребителям в подготовке претензий, исковых заявлений от имени потребителя о защите прав потребителей.

3.1.1. Рассмотрение письменных обращений граждан.

Основанием для начала административной процедуры служит поступление письменного обращения.

Специалист отдела осуществляет прием письменного обращения на получение муниципальной услуги и осуществляет его регистрацию в течение трех дней с момента поступления, регистрация подтверждается соответствующим штампом.

Специалист отдела предоставляет письменное обращение начальнику отдела либо лицу, его замещающему, для наложения резолюции, затем обращение передается для исполнения специалисту отдела.

Специалист отдела, которому передано для исполнения данное обращение, рассматривает его по существу в пределах компетенции в соответствии с резолюцией руководителя, готовит проект ответа и передает его на подпись начальнику отдела в срок не более 25 дней.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

в случае несоответствия компетенции должны быть даны соответствующие разъяснения либо указано кому, в какой орган обращение передано для рассмотрения по компетенции;

в случае, если просьба не подлежит удовлетворению, должно быть указано, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Начальник отдела в срок не более 3-х дней рассматривает и подписывает ответ на письменное обращение.

Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю по почте, вручение заявителю лично под роспись или направление по электронным системам на электронный адрес заявителя.

Срок рассмотрения письменных обращений потребителей − 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.2. Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

Основанием начала административной процедуры является обращение получателя услуги за устной консультацией о практическом применении законодательства о защите прав потребителей лично либо по телефону.

Услуга предоставляется непосредственно в момент обращения. В исключительных случаях, при необходимости изучения дополнительных материалов или норм права получателю услуги назначается время дополнительной консультации не позднее чем через 7 дней.

По каждому поступившему обращению специалистами отдела заносятся сведения в журнал регистрации обращений потребителей, включающие в себя:

порядковый номер и дату обращения;

фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон потребителя (заявителя);

наименование продавца (исполнителя услуги);

стоимость договора купли-продажи товара (оказания услуг);

вид оказанной помощи и результаты рассмотрения обращения.

Результатом административной процедуры является предоставление консультации получателю муниципальной услуги о правах потребителя в отношениях, возникающих с продавцом (изготовителем, исполнителем) при приобретении товаров, работ, услуг.

3.1.3. Оказание помощи потребителям в подготовке претензий, исковых заявлений от имени потребителя о защите прав потребителей.

Подготовка претензий, искового заявления от имени потребителя осуществляется на основании устного или письменного обращения потребителя, поданного в соответствии с подпунктом 2.8. административного регламента. При письменном обращении получатель услуги заполняет заявление установленной формы согласно приложениям 1, 2 к административному регламенту.

Претензия, исковое заявление от имени потребителя готовятся на основании документации, предоставленной получателем услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства,

После подготовки претензия или исковое заявление вручается потребителю для последующей передачи юридическому лицу (индивидуальному предпринимателю) или в судебные органы.

Срок подготовки претензии, искового заявления от имени потребителя составляет 30 дней со дня регистрации обращения.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства начальником отдела постоянно.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставлении муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.3. Проверки по предоставлению муниципальной услуги в части соблюдения требований к полноте и качеству предоставления муниципальной услуги осуществляются по обращениям граждан.

4.4. Специалист отдела, осуществляющий рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, оказание помощи в подготовке претензий и исковых заявлений, несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений (заявлений) потребителя;

получение потребителем достоверной правовой помощи по практическому применению законодательства в сфере защиты прав потребителей;

сохранность документов, переданных потребителем (заявителем) для рассмотрения обращения;

соблюдение сроков и порядка подготовки ответа потребителю (заявителю).

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставлении муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу,**

**должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействие) администрации района, должностных лиц, муниципальных служащих администрации района.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в отдел организационной работы и обращений граждан управления организации деятельности администрации района, где подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, принята при личном приеме заявителя, а также подана через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг района.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Жалоба должна содержать:

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

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 заявителю должен быть направлен ответ;

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

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

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального веб-сайта администрации района;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее − Единый портал).

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.4](#Par54). административного регламента, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению следующими должностными лицами администрации района (далее – уполномоченные на рассмотрение жалобы лица):

главой администрации района на решения и действия (бездействие) заместителя главы администрации района, а в случае непосредственной координации деятельности органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, − на решения и действия (бездействие) руководителя органа. В случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников и руководителя указанного органа, жалоба также подлежит рассмотрению главой администрации района;

заместителем главы администрации района, координирующим и контролирующим деятельность органа администрации района, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, на решения или (и) действия (бездействие) руководителя указанного органа либо в случае, если в жалобе одновременно обжалуются решения и (или) действия (бездействие) сотрудников органа (подведомственного муниципального учреждения) и руководителя органа;

руководителем органа администрации района, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц органа (подведомственного муниципального учреждения), за исключением решений и действий (бездействия) руководителя органа.

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в администрацию района, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 5.7](#Par62). административного регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации администрация района направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной (государственной) услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной (государственной) услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной (государственной) услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной (государственной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами;

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

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63. Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления орган, предоставляющий муниципальную услугу, в который поступила жалоба, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Орган, предоставляющий муниципальные (государственные) услуги, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации района, их должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных (государственную) услуг, на официальном веб-сайте администрации района;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные (государственные) услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и предоставление ежеквартально, до 25 числа последнего месяца квартала, заместителю главы администрации района по управлению делами отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.12. Жалоба, поступившая уполномоченному на рассмотрение жалобы лицу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо принимает одно из следующих решений:

об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную (государственную) услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной (государственной) услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа − Югры, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы уполномоченное на ее рассмотрение лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной (государственной) услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае принятия решения в последний день установленного срока для рассмотрения жалобы ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю незамедлительно.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного на рассмотрение жалобы лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае признания жалобы обоснованной − сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной (государственной) услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы лицом.

5.17. Уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.18. Уполномоченное на рассмотрение жалобы лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Приложение 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей»

В отдел потребительского рынка

и защиты прав потребителей администрации района

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

(ФИО полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего (ей) по адресу:

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

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

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес

электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ я заключил (а) договор купли-продажи товара (оказания услуг)

 (дата)

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

 наименование товара, услуги

с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование организации или ФИО предпринимателя (указать наименование объекта потребительского рынка)

\_\_\_\_\_\_\_ обнаружил (а)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (дата) (недостатки товара, услуги)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обратился (лась) к продавцу (исполнителю) с требованиями

(дата)

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

 (виды требований)

В результате\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 результаты рассмотрения продавцом(исполнителем) требований (удовлетворены - отказано)

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

Считаю, что мои права как потребителя нарушены.

Прошу рассмотреть настоящее обращение и оказать содействие в удовлетворении продавцом (исполнителем) моих требований.

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

дата подпись

Приложение 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Осуществление защиты прав потребителей»

В отдел потребительского рынка

и защиты прав потребителей администрации района

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

 (ФИО полностью)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего (ей) по адресу:

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

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

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес

электронной почты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу оказать помощь в составлении искового заявления для обращения в суд (претензии для обращения к юридическому лицу или индивидуальному предпринимателю) по защите прав потребителей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование индивидуального предпринимателя, юридического лица)

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

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах.

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

 дата подпись