

# АДМИНИСТРАЦИЯ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

**АЛАГИРСКОГО РАЙОНА**

**РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ –АЛАНИЯ**

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

**от 04.07.2011 г. № 474**

**г. Алагир**

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003г.№131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010г.№210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Алагирского района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей».

2. Отделу информационно-технического обеспечения и работы с обращениями граждан (Габуева О.К.) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Алагирского района.

3.Настоящее постановление вступает в силу со дня размещения его на официальном сайте администрации.

4.Контроль за исполнением данного постановления возложить на 1-го заместителя главы администрации Алагирского района Хугаева В. С.

Глава администрации А. А. БАРАКОВ

Исп. Кайтов Д.Б.Тел. 2-25-01

Утвержден

Постановлением

Администрации Алагирского

района

От 04.07.2010г. №474

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**оказания муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения потребительских знаний граждан и восстановления их законных прав и интересов в сфере потребительского рынка. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги размещается на официальном сайте **алаг-ир.рф.**

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25.12.1993 № 237);

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

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

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

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

**1.3. Органы, должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу**

1.3.1. Рассмотрение жалоб, консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется отделом экономического развития администрации местного самоуправления Алагирского района.

1.3.2. Должностными лицами, обладающими полномочиями предоставлять муниципальную услугу, являются главный специалист и ведущий специалист отдела  (далее – специалист отдела).

1.3.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

1.3.4. Получателем муниципальной услуги являются потребители – жители Алагирского района, обратившиеся лично, либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы).

**2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге**

2.1.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

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

3) ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приема потребителей, может быть 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 устных обращений (жалоб).

2.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы отдела:

Местонахождение отдела: г. Алагир ул. С. Кодоева 45 (прием обращений (жалоб) заявителей и деловой документации), тел.: 2-39-21

Адрес электронной почты: **ams\_alagir@mail.ru**, официальный сайт администрации района **www.aлaг.ир.рф.**

Почтовый адрес: 363240 РСО - Алания г. Алагир ул. С. Кодоева 45

График работы отдела по предоставлению муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 9.00 – 13.00 | 14.00 – 18.00 |
| Вторник | 9.00 – 13.00 | 14.00 – 18.00 |
| Среда | 9.00 – 13.00 | 14.00 – 18.00 |
| Четверг | 9.00 – 13.00 | 14.00 – 18.00 |
| Пятница | 9.00 – 13.00 | 14.00 – 17.00 |

 2.1.3. Способы получения сведений о документах, необходимых для получения муниципальной услуги:

1) при личном обращении;

2) посредством телефонной и почтовой связи.

3) посредством электронной почты

2.1.4. Порядок получения информации по процедуре оказания муниципальной услуги:

1) консультирование о порядке получения информации по процедуре оказания муниципальной услуги проводит специалист отдела;

2) основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

беспристрастность;

достоверность информации;

четкость 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, ФИО специалиста отдела, принявшего звонок.

2.1.5. Специалист отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, обязан оперативно и в полной мере ответить на поставленные вопросы.

2.1.6. В случае если специалист отдела, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, к компетенции которого относится вопрос. Для этого заявителю сообщается номер телефона этого должностного лица.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

2.1.7. При личном обращении потребитель может изложить свой вопрос в устной или письменной форме.

2.1.8. Потребитель имеет право получить информацию:

1) о специалистах, рассматривающих обращения (жалобы);

2) о переадресации обращения (жалобы) в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.1.9. Специалист отдела обязан при осуществлении приема и консультирования относиться к потребителю корректно и внимательно.

2.1.10. Консультирование потребителей, работа с обращениями и жалобами потребителей осуществляется на безвозмездной основе.

2.1.11. Регистрация устных и письменных обращений (жалоб) ведется отдельно:

1) письменные обращения (жалобы) подлежат обязательной регистрации в день их поступления в отдел экономического развития АМС Алагирского р-на;

2) устные обращения (жалобы) подлежат регистрации в момент консультирования потребителя.

2.1.12. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

2.1.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен специалистом отдела экономического развития администрации Алагирского района не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением потребителя.

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

2.1.15. Порядок рассмотрения отдельных обращений (жалоб):

1) письменное обращение (жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения (жалобы);

2) ответ на обращение (жалобу) не дается в случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия потребителя, направившего обращение (жалобу), и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) ответ на письменное обращение (жалобу) не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган администрации Алагирского района, должностному лицу в соответствии с их компетенцией в случае, если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование организации) и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) обращение (жалоба), в котором обжалуется судебное решение, возвращается потребителю, направившему обращение (жалобу), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) в случае, если в письменном обращении (жалобе) потребителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист отдела вправе принять решение о прекращении переписки с потребителем по данному вопросу;

6) в случае, если потребитель обращается с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (жалобы), оказание муниципальной услуги прекращается.

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

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

**3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

3.1. Оказание муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация обращений (жалоб);

2) рассмотрение обращений (жалоб);

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

4) по желанию потребителя:

написание претензий и исковых заявлений в суд;

регистрация исковых заявлений;

5) посещение предприятий потребительского рынка, на которые поступила жалоба;

6) подготовка и оформление ответов на обращения (жалобы) потребителей;

7) оформление дела по обращению (жалобе) потребителя;

8) аналитическая работа по обращениям (жалобам) потребителей.

3.2. Основание для начала административного действия по приему обращений (жалоб) и их регистрации является личное обращение (жалоба) потребителя или поступление письменного обращения (жалобы) потребителя в отдел.

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, фельдъегерской, по электронной почте и с использованием иных средств связи;

2) устное обращение (жалоба) может поступать:

при личном обращении;

по телефону.

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

Письменное обращение (жалоба), поступившее в отдел, регистрируется в специальном журнале, который прошит, пронумерован и заверен печатью Администрации Алагирского района.

Журнал регистрации имеет следующие графы:

1) номер обращения (жалобы);

2) дата поступления обращения (жалобы) в отдел;

3) ФИО потребителя и его адрес;

4) суть обращения (жалобы);

5) принятые меры;

6) дата и номер ответа на обращение (жалобу).

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

Начальник отдела:

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

2) ставит исполнение поручений на контроль.

Специалист отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы):

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

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

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

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

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

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

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

Специалист отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы) – исполнитель поручения подготавливает проект ответа, согласовывает его у начальника отдела – в срок не более 1 рабочего дня с момента представления проекта ответа.

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

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

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

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

2) выводы, изложенные исполнителем, противоречат действующему законодательству;

3) ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

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

Решение об извещении федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), принимает начальник отдела экономического развития Админитстрации района.

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

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

Учет устных обращений (жалоб) потребителей, поступивших в отдел, осуществляет специалист отдела, ведущий прием, путем регистрации в журнале учета.

Журнал учета устных обращений (жалоб) потребителей имеет следующие графы:

1) порядковый номер;

2) дата обращения (жалобы);

3) ФИО потребителя, его адрес;

4) суть обращения (жалобы);

5) наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, на которых поступила жалоба, и их местонахождение;

6) принятые меры.

Прием потребителей осуществляется в порядке очередности, по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). 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, искового заявления или письменного обращения (жалобы).

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

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

**4. Порядок и формы контроля за оказанием муниципальной услуги**

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

4.2. Специалист отдела несет персональную ответственность за организацию и исполнение поручений начальника отдела, данных по рассмотрению обращений (жалоб) потребителей.

4.3 Специалист отдела несет персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения (жалобы), соблюдение сроков.

4.4. Специалист отдела, работающий с обращениями (жалобами) потребителей, за нарушение норм Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», положений настоящего административного регламента может быть привлечен к дисциплинарной ответственности.

4.5. Аналитическая работа по обращениям (жалобам) осуществляется ежеквартально и ежегодно в порядке статистической и аналитической информации.

**5. Порядок обжалования действий (бездействия) специалиста отдела, а также принимаемого им решения**

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование:

1) заявители могут обращаться в администрацию, к первому заместителю главы администрации Алагирского района, курирующему деятельность отдела экономического развития с жалобами на принятое по обращению (жалобе) решение, действия (бездействие) специалиста отдела;

2) вышеуказанные должностные лица рассматривают жалобу в тридцатидневный срок;

3) если в результате рассмотрения письменных жалоб заявителей изложенные доводы признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер дисциплинарного наказания к лицам, допустившим нарушения.

5.2. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги, действия (бездействие) специалиста отдела, участвовавшего в оказании муниципальной услуги, в суде общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства.