



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД КИРОВО-ЧЕПЕЦК»
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.07.2012

1600

г. Кирово-Чепецк

**Об утверждении административного регламента предоставления
администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк»
Кировской области муниципальной услуги по осуществлению защиты
прав потребителей на территории муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области**

В целях обеспечения реализации Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области от 20.04.2012 № 764 «Об административных регламентах предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Кирово-Чепецк» Кировской области», администрация муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области **П О С Т А Н О В Л Я Е Т :**

1. Утвердить административный регламент предоставления администрацией муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области муниципальной услуги по осуществлению защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области. Прилагается.

2. Заведующему отделом организационного обеспечения администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (Чиженко Е.Д.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в средствах массовой информации и размещение на

официальном сайте муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области Романову Н.А.

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области

подписано В.Г. Жилин

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк»
Кировской области
От 02.07.2012 года № 1600

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления администрацией муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области муниципальной услуги по
осуществлению защиты прав потребителей на территории
муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области

I. Общие положения
Предмет регулирования регламента

1. Настоящий Административный регламент определяет сроки, стандарты и последовательность действий администрации муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее – администрация муниципального образования) по предоставлению муниципальной услуги по осуществлению защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области.

Круг заявителей

2. Заявителем на получение муниципальной услуги является физическое лицо (гражданин) имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее по тексту - потребитель) обратившееся в администрацию муниципального образования с запросом о предоставлении муниципальной услуги: осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области, выраженном в устной, письменной или электронной форме.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (www.k4city.gov-vyatka.ru), на Портале государственных услуг Кировской области (www.pgmu.ako.kirov.ru), а также предоставляется по телефону, посредством письменных разъяснений, путем электронного информирования, на личном приеме.

4. Место нахождения администрации муниципального образования: 613040, Кировская область, город Кирово-Чепецк, улица Первомайская, дом 6.

5. Адрес электронной почты администрации муниципального образования: admkgcher@mail.ru.

6. График работы администрации муниципального образования:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 8.00 до 17.00;
пятница	- с 8.00 до 16.00;
суббота	- выходной день;
воскресенье	- выходной день;
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.48.

7. Телефон администрации муниципального образования для справок: 8 (83361) 4-50-50.

8. Официальный сайт муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области: www.k4city.gov-vyatka.ru, раздел «Муниципальные услуги», подраздел «Регламенты муниципальных услуг».

Портал государственных услуг Кировской области: www.pgmu.ako.kirov.ru.

9. Место нахождения структурного подразделения администрации муниципального образования, участвующего в предоставлении

муниципальной услуги – правовое управление администрации муниципального образования: 613040, Кировская область, город Кирово-Чепецк, улица Первомайская, дом 6, кабинеты № 414, 424.

10. График осуществления личного приема потребителей правовым управлением администрации муниципального образования:

понедельник, вторник	- с 08.00 до 11.45;
среда	- с 13.00 до 16.45;
четверг, пятница	- не приемный день;
суббота	- выходной день;
воскресенье	- выходной день;
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.48.

11. Телефоны правового управления администрации муниципального образования для справок: 8 (83361) 4-59-15, 4-65-25.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

12. Наименование муниципальной услуги – осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области (далее – муниципальная услуга).

Наименование органа местного самоуправления муниципального образования, предоставляющего муниципальную услугу

13. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования через структурное подразделение – правовое управление администрации муниципального образования.

Результат предоставления муниципальной услуги

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- на запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженный в устной форме на личном приеме - консультация;
- на запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженный в письменной, электронной форме - ответ по результатам рассмотрения запроса и (или) обращение в суд в защиту прав потребителя (неопределенного круга потребителей).

Срок предоставления муниципальной услуги

15. На запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженный в устной форме на личном приеме - в порядке очередности до 30 минут.

На запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги выраженный в письменной, электронной форме - в течение тридцати дней с момента поступления запроса в администрацию муниципального образования.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Уставом муниципального образования «Город Кирово-Чепецк» Кировской области;
- настоящим Административным регламентом.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
для предоставления муниципальной услуги**

17. Документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги являются:

17.1. Для предоставления услуги по запросу потребителя, выраженному в устной форме:

а) документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

17.2. Для предоставления услуги по запросу потребителя, выраженному в письменной, электронной форме:

а) заявление потребителя о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту);

б) документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

18. Помимо документов указанных в п.17.1 и 17.2. потребитель вправе по собственной инициативе предоставить документы, подтверждающие факт приобретения товара, оказания работы (услуги) (товарный (кассовый) чек, договор, гарантийные талоны и др.) и иные документы, подтверждающие факт нарушения его прав.

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

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

а) в запросе о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в письменной, электронной форме не указаны фамилия гражданина, направившего запрос, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в запросе о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в письменной, электронной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица;

в) текст запроса о предоставлении муниципальной услуги, выраженного в письменной форме о предоставлении муниципальной услуги не поддается прочтению.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

20. Оснований для отказа в предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания

21. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

22. Максимальный срок ожидания в очереди на личный прием (запрос о предоставлении муниципальной услуги, выраженный в устной форме) составляет тридцать минут.

Максимальный срок ожидания в очереди для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги, выраженного в письменной форме 10 минут.

Срок регистрации запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги

23. Регистрация запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- выраженного в устной форме – немедленно;
- выраженного в письменной, электронной форме - в течение трех рабочих дней с момента поступления запроса в администрацию муниципального образования.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

24. Информация о графике (режиме) работы администрации муниципального образования размещается на входе в здание, в котором она осуществляет свою деятельность, на видном месте.

25. Прием потребителей в администрации муниципального образования осуществляется, как правило, в специально оборудованных помещениях (кабинетах).

26. Площадь мест ожидания зависит от количества потребителей, ежедневно обращающихся в администрацию муниципального образования в связи с предоставлением муниципальной услуги.

27. Помещения для приема потребителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц администрации муниципального образования.

28. Рабочее место должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером.

29. Кабинет приема потребителей оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и

должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

30. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется администрацией муниципального образования по телефону, электронной почте, путем размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в средствах массовой информации.

31. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале предоставления государственных услуг Кировской области.

32. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- регламент с приложениями или извлечения из него;
- время приема потребителей;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

33. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- б) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- в) обеспечение возможности направления заявления о предоставлении муниципальной услуги в администрацию муниципального образования по электронной почте;

г) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования и Портале государственных услуг Кировской области;

д) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Портала государственных услуг Кировской области.

34. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

б) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;

в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

Иные требования учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

35. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

а) получение информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования и на Портале государственных услуг Кировской области;

б) получение и копирование на официальном сайте муниципального образования и на Портале государственных услуг Кировской области формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме;

в) представление запроса, выраженного в электронной форме с использованием официального сайта муниципального образования и Портала государственных услуг Кировской области;

г) осуществление с использованием официального сайта муниципального образования и Портала государственных услуг Кировской области мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

д) получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде на Портале государственных услуг Кировской области, если это не запрещено федеральным законом.

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

Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги

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

а) рассмотрение запросов потребителей и дача ответов или консультаций;

б) обращение в суды в защиту прав потребителя (неопределенного круга потребителей).

Блок – схема порядка предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Административная процедура по рассмотрению запросов потребителей, дача ответов или консультаций

37. Основанием для начала административной процедуры является: запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженный в устной, письменной или электронной форме.

38. Запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется:

- выраженный в устной форме - в Журнале регистрации жалоб потребителей - немедленно;

- выраженный в письменной, электронной форме - в системе «Лотус» в течение 3 рабочих дней.

39. Запрос потребителя о предоставлении муниципальной услуги подлежит рассмотрению:

- выраженный в устной форме - в течение 30 минут;
- выраженный в письменной, электронной форме - в течение тридцати дней с момента поступления запроса в администрацию муниципального образования.

40. Рассмотрение устного запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженного в устной форме на личном приеме, согласно графика приема, осуществляется в порядке очередности.

41. Результатом рассмотрения запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги, выраженного в устной форме является консультация.

42. Результатом рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги, выраженного в письменной, электронной форме является ответ по результатам рассмотрения запроса и (или) принятие решения об обращении в суд в защиту прав потребителя (неопределенного круга потребителей), при этом принятие решения об обращении в суд должно быть принято не позднее 20 дней с даты поступления запроса заявителя в администрацию муниципального образования.

Административная процедура по обращению в суд в защиту прав потребителя (неопределенного круга потребителей)

44. Основанием для начала административной процедуры является невозможность по запросу потребителя о предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке восстановить нарушенное право потребителя.

45. Правовое управление администрации муниципального образования готовит проект искового заявления.

46. Максимальный срок подготовки искового заявления - до десяти дней с момента принятия решения о его подготовке, но не более 30 дней с даты поступления запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги в администрацию муниципального образования.

47. Подготовленное исковое заявление передается потребителю для подачи в суд, согласно подсудности.

48. Результатом административной процедуры является представление интересов потребителя в судебном разбирательстве в качестве процессуального истца.

IV. Формы контроля за исполнением настоящего Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

51. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется начальником правового управления администрации муниципального образования.

52. Проверки осуществляются по факту обращения потребителя муниципальной услуги.

Порядок осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

53. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок за соблюдением настоящего Административного регламента и подготовки ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

54. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги организуются на основании муниципальных правовых актов администрации муниципального образования.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

55. По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав потребителя, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностных лиц администрации муниципального образования ответственных за предоставление муниципальной услуги

56. Потребитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц администрации муниципального в досудебном и судебном порядке.

57. Потребитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса потребителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у потребителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

ж) отказ администрации муниципального образования в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

58. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя главы администрации муниципального образования.

59. Жалоба может быть направлена посредством почтового отправления с уведомлением о вручении, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая официальный сайт муниципального образования, Портал государственных услуг Кировской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

60. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя (потребителя) - физического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального образования, должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования. Ответственного за предоставление муниципальной услуги;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации муниципального образования, должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

61. Потребителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

62. Жалоба, поступившая в администрацию муниципального образования, подлежит рассмотрению главой администрации муниципального образования в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации муниципального образования, должностного лица структурного подразделения в приеме документов у потребителя 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.

63. По результатам рассмотрения жалобы глава администрации муниципального образования принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией муниципального образования опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата потребителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

64. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 63 настоящего Административного регламента, потребителю в письменной форме и по желанию потребителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

65. Потребитель может направить жалобу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- на официальный адрес электронной почты администрации муниципального образования : admcher@mail.ru.

- заполнив в электронном виде форму в разделе «Интернет-приемная» на официальном сайте муниципального образования: www.k4city.gov-vyatka.ru.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления администрацией
муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области
муниципальной услуги по осуществлению
защиты прав потребителей на территории
муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области

Главе администрации
муниципального образования
«Город Кирово-Чепецк» Кировской области
Жилину В. Г.

от _____

(ФИО потребителя)

(адрес регистрации, фактического места жительства)
телефон: _____

Заявление

«__» _____ (дата приобретения товара (работы, услуги)) между мной и _____
(наименование юридического лица) был заключен договор
_____ (далее – товар). Стоимость товара
(работы, услуги) составила _____ руб., которую я оплатил _____
_____. Гарантийный срок установлен (не установлен)
и составляет _____.

В процессе эксплуатации в товаре (работе, услуге) обнаружился недостаток: _____

В связи с данным фактом, я «__» _____ обратился к продавцу (изготовителю, исполнителю) с
требованием о _____ от «__» _____ и _____. Продавец
отказался выполнять мое требование. Прошу Вас оказать содействие в решении данного вопроса и
_____ (указать свое
требование на сегодняшний день).

подпись

дата

Заявитель несет персональную ответственность за полноту и достоверность представленных сведений

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления администрацией
муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области
муниципальной услуги по
осуществлению защиты прав
потребителей на территории
муниципального образования «Город
Кирово-Чепецк» Кировской области

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД
КИРОВО-ЧЕПЕЦК» КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД
КИРОВО-ЧЕПЕЦК» КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

