

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
БРАТСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ВИХОРЕВСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.06.2012 г. N 98

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативной помощи
по защите прав потребителей на территории
Вихоревского муниципального образования»**

В целях оперативного рассмотрения обращений граждан, обеспечения эффективности и доступности системы по защите прав потребителей на территории МО «Вихоревское городское поселение», в соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Вихоревского муниципального образования от 02.04.2012 № 47 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативной помощи по защите прав потребителей на территории Вихоревского муниципального образования» (прилагается).
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Вихоревского муниципального образования adm_vih.ru.
3. Контроль над исполнением постановления возложить на главного специалиста по торговле и защите прав потребителей Сумётову А.И.

Приложение
к постановлению главы Вихоревского МО
от 22.06.2012 г. N 98

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ОКАЗАНИЕ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕ-
ЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ВИХОРЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБ-
РАЗОВАНИЯ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**1.1. Основные понятия и термины, используемые в тексте
административного регламента**

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание консультативной помощи по защите прав потребителей на территории Вихоревского муниципального образования» (далее – Муниципальная услуга) разработан в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, обеспечения эффективности и доступности системы по защите прав потребителей на территории муниципального образования «Вихоревское городское поселение» (далее – Вихоревское муниципальное образование).

1.1.2. Административный регламент определяет порядок, последовательность и сроки действий (далее – Административные процедуры) администрации Вихоревского муниципального образования (далее – Администрация)

1.1.3. Основные термины, используемые в тексте административного регламента:

- 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 деятельности.

- Продавец – организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи

- Исполнитель – организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору

1.2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

1.2.4. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

1.2.5. «Правила продажи отдельных видов товаров», утверждённые Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55

1.3. Получатели муниципальной услуги

1.3.1. Получателями муниципальной услуги являются физические лица – жители Вихоревского городского поселения - потребители товаров и платных услуг.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется непосредственно в отделе торговли и защиты прав потребителей Администрации, (далее – ОТ и ЗПП), а также с использованием средств телефонной связи.

1.4.2. Местонахождение ОТ и ЗПП: Иркутская область, Братский район, г. Вихоревка, ул. Дзержинского, 105, кабинет № 7

1.4.3. График приема потребителей в ОТ и ЗПП: понедельник, среда, пятница с 9 до 13 часов и с 14 до 17 часов

1.4.4. Телефон для справок и консультаций 40-07-75 указан в уголках потребителей всех объектов розничной торговли, бытового обслуживания, общественного питания, дислоцирующихся на территории Вихоревского муниципального образования; на стенде в здании Администрации (1 этаж)

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание консультативной помощи по защите прав потребителей на территории Вихоревского муниципального образования»

2.1.2. При предоставлении муниципальной услуги ОТ и ЗПП осуществляет взаимодействие с:

- а) ТО ФС Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в г. Братске и Братском районе;
- б) Отделом МВД по Братскому району;
- в) Торгово-промышленной палатой г. Братска;
- г) Отделом лицензирования администрации МО «Братский район»

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел торговли и защиты прав потребителей администрации Вихоревского муниципального образования (ОТ и ЗПП)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления услуги является:

- консультация по телефону (при ответе на телефонный звонок), разъяснение норм действующего законодательства по защите прав потребителей по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- консультация во время проведения приёма граждан по разъяснению норм действующего законодательства по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- оказание помощи Потребителю в составлении претензии при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья имущества потребителей и окружающей среды для предъявления Продавцу или Исполнителю;

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - в день обращения при предоставлении потребителем всех необходимых документов, подтверждающих покупку некачественного товара или некачественное оказание услуги (выполнение работы).

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров»;
- Уставом МО «Вихоревское городское поселение»;
- Положением об отделе торговли и защиты прав потребителей
- Постановлением администрации Вихоревского городского поселения от 02.04.2012г. № 47 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителем, порядок их представления

2.6.1. Для оказания муниципальной услуги потребителю необходимо предоставить в оТ и ЗПП:

- информацию о продавце товара (Ф.И.О. индивидуального предпринимателя либо название организации, с указанием места покупки товара);
- гарантийный талон и руководство по эксплуатации (если товар технически сложный);
- договор (купли-продажи либо возмездного оказания услуги, выполнения работы);
- товарный и кассовый чек (при наличии)

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

2.7.1. Потребителю может быть отказано в предоставлении услуги по следующим основаниям:

- а) непредставление информации о продавце (наименование, юридический адрес);
- б) предоставление неверной или искажённой информации;
- в) продавец товара либо исполнитель работ (услуг) не является юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем;

2.8. Порядок взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Все обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан по защите прав потребителей (далее – Журнал,) в ОТ и ЗПП (приложение № 1)

2.9.2. Максимальное время ожидания в очереди при обращении – 30 минут

2.9.3. Время регистрации обращения в Журнал – 5 минут

2.9.4. Максимальная продолжительность консультации Потребителя при личном обращении составляет 10 минут.

2.9.5. Максимальное время для составления претензии – 25 минут.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, порядок их определения

- а) своевременность предоставления услуги;
- б) предоставление услуги в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- в) наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуги;

2.11. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Услуга в электронной форме не предоставляется.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Административные процедуры

3.1.1 Схема предоставления Муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих Административных процедур (приложение № 2):

- а) Консультирование по телефону:
 - регистрация обращения, поступившего по телефону;

- устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону.
- б) Рассмотрение устных обращений:
 - прием Потребителя и регистрация устного обращения;
 - консультация по разъяснению норм действующего законодательства во время приёма
 - оказание помощи Потребителю в составлении претензии для предъявления Продавцу или Исполнителю (при необходимости)

3.2. Регистрация обращения, поступившего по телефону

3.2.1. Основанием для начала выполнения Административной процедуры является поступивший в ОТ и ЗПП телефонный звонок от Потребителя, права которого были нарушены.

3.2.2. При консультировании по телефону Ф.И.О. Потребителя, номер его контактного телефона, адрес проживания и краткое содержание обращения регистрируется в Журнале.

3.2.3. Максимальное время исполнения Административной процедуры не может превышать 5 минут.

3.3. Устное разъяснение норм действующего законодательства по телефону

3.3.1. Ответ на обращение по телефону начинается с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.3.2. Ответственный специалист обязан предоставить Потребителю исчерпывающую консультацию по заданному вопросу.

3.3.3. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, Потребителю сообщается телефонный номер службы (организации, учреждения), по которому он может получить необходимую информацию.

3.3.4. Максимальное время выполнения Административной процедуры не может превышать 5 минут.

3.4. Приём Потребителя и регистрация устного обращения

3.4.1. Основанием для начала Административной процедуры является личное обращение Потребителя в ОТ и ЗПП с жалобой на реализацию его прав при отношениях, возникших между Потребителем и Продавцом (Исполнителем) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

3.4.2. Фамилия, имя, отчество Потребителя, его контактный телефон, адрес проживания и краткое содержание его обращения регистрируются в Журнале.

3.4.5. Максимальное время выполнения Административной процедуры не может превышать 5 минут.

3.5. Консультация по разъяснению норм действующего законодательства во время приёма.

3.5.1. Специалист, осуществляющий приём, обязан предоставить Потребителю исчерпывающую информацию по обращению:

- о механизме реализации своих прав по сути конкретного обращения;
- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление Муниципальной услуги и реализацию потребительских прав;
- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении прав потребителей.

3.5.2. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОТ и ЗПП, Потребителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.3. При выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества ответственный специалист оказывает Потребителю помощь в составлении претензии для предъявления Продавцу или Исполнителю (Приложения №№ 3 и 4)

3.5.4. Максимальное время выполнения Административной процедуры – 25 минут.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет главный специалист по Т и ЗПП;

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений Административного регламента, нормативных правовых актов РФ и муниципальных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Плановые проверки за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся на основании плана проверок соблюдения и исполнения требований Административного регламента, утвержденного главой Вихоревского муниципального образования

4.2.2. Периодичность плановых проверок устанавливает глава Вихоревского муниципального образования.

4.2.3. Результаты плановых проверок оформляются в виде акта о результатах проведенной проверки.

4.2.4. Основанием для проведения внеплановых проверок являются обращения, жалобы заявителей.

4.2.5. В рамках внеплановых проверок осуществляется контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, который включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц ОТ и ЗПП.

4.2.6. Плановые и внеплановые проверки за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляются уполномоченными должностными лицами МО «Вихоревское городское поселение»

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

4.3.1. Должностные лица ОТ и ЗПП в случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей в ходе предоставления муниципальной услуги и в случае совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Главный специалист по торговле
и защите прав потребителей
Сумётова А.И.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативной помощи
по защите прав потребителей на
территории Вихоревского
муниципального образования»

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
по защите прав потребителей

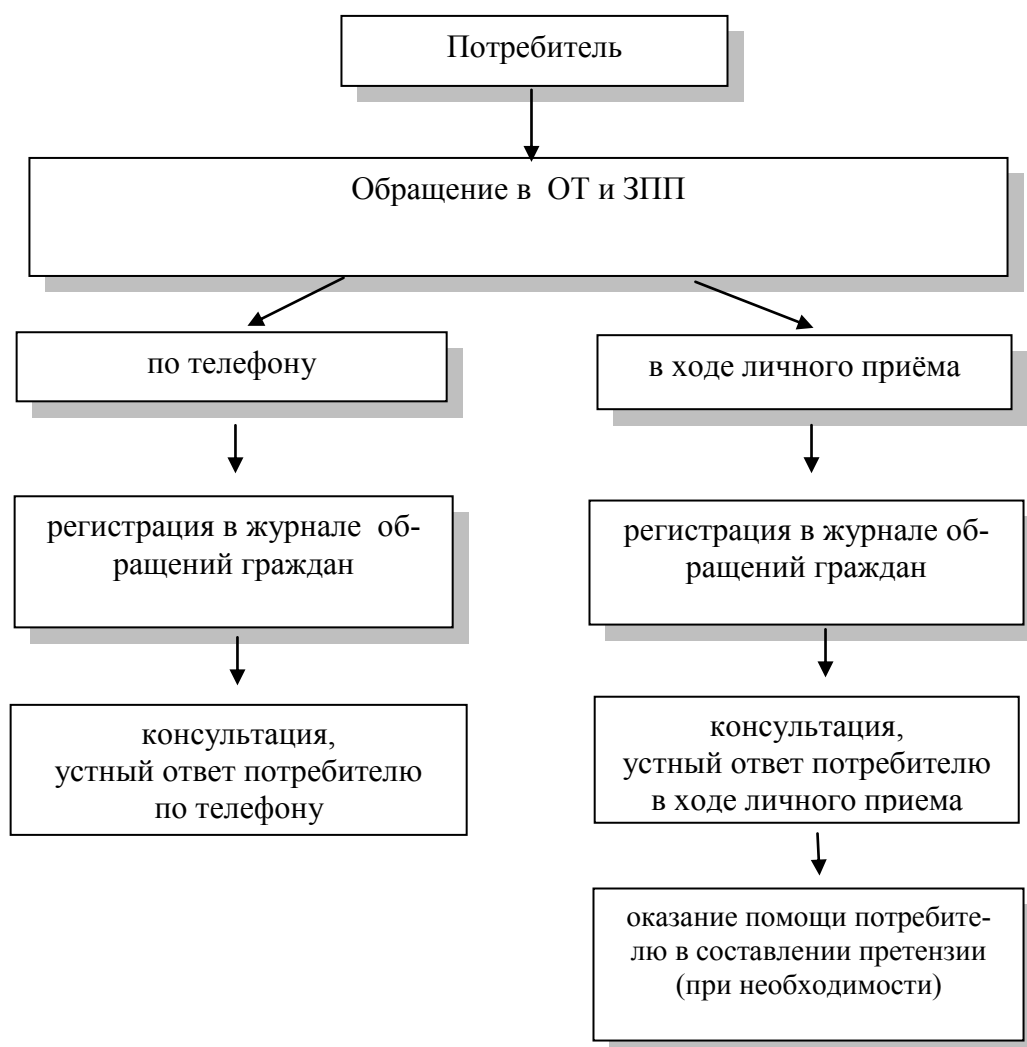
<i>Дата обращения</i>	<i>Ф.И.О. Потребителя</i>	<i>Адрес, телефон</i>	<i>Данные о товаре (услуге)</i>	<i>Данные о Продавце (Исполнителе) товара (услуги, работы)</i>	<i>Содержание обращения</i>	<i>Вид оказываемой помощи (составление претензии, консультация)</i>	<i>Конечный результат</i>

Главный специалист по Т и ЗПП
Администрации Вихоревского МО

А.И. Сумётова

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативной помощи
по защите прав потребителей на
территории Вихоревского
муниципального образования»

СХЕМА
предоставления Муниципальной услуги



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативной помощи
по защите прав потребителей
на территории Вихоревского
муниципального образования»

Предпринимателю, руководителю

От _____

(Ф.И.О.)

проживающего (ей) по адресу:

Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20__ г. в Вашем магазине я купил (а) _____

стоимостью _____ рублей.

(имеющиеся претензии к товару)

В соответствии с _____ Закона РФ «О защите прав потребителей» я
требую _____

Если Вы мне откажете в моём законном требовании, я оставляю за собой право обра-
титься в суд с исковым заявлением.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в 10-дневный срок.

« ____ » _____ 20__ г. _____

Главный специалист по Т и ЗПП
Администрации Вихоревского МО

А.И. Сумётова

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание консультативной помощи
по защите прав потребителей
на территории Вихоревского
муниципального образования»

Предпринимателю, руководителю

От _____

(Ф.И.О.)

проживающего (ей) по адресу:

Телефон _____

ПРЕТЕНЗИЯ

« ____ » _____ 20__ г. Вашим предприятием мне была оказана услуга _____

по договору № _____ от _____
стоимостью _____ рублей.

(имеющиеся претензии к качеству услуги)

В соответствии с _____ Закона РФ «О защите прав потребителей» я
требую _____

Если Вы мне откажете в моём законном требовании, я оставляю за собой право обра-
титься в суд с исковым заявлением.

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в 10-дневный срок.

« ____ » _____ 20__ г. _____

Главный специалист по Т и ЗПП
Администрации Вихоревского МО

А.И. Сумётова