

АДМИНИСТРАЦИЯ НОЖАЙ-ЮРТОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

366220, ЧР, Ножай-Юртовский район, с. Ножай-Юрт, ул. А.Кадырова, 3 pojajurt@mail.ru/ф 8 (87148) 2-22-57

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«27» 12 2013 г.

№ 11

«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 7 февраля 1992г., Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Ножай-Юртовского муниципального района Администрация Ножай-Юртовского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей» Администрацией Ножай-Юртовского муниципального района согласно приложению.
2. Обнародовать настоящее постановление на Информационном стенде Администрации Ножай-Юртовского муниципального района и разместить на официальном сайте Администрации Ножай-Юртовского муниципального района.
3. Постановление вступает в силу после официального обнародования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации Ножай-Юртовского муниципального района А.У.Исмаилова.

Глава администрации
Ножай-Юртовского
муниципального района



А-К. У. Гарбаев

Ножай-Юртовского муниципального района «Об утверждении Административного
регламента предоставления муниципальной услуги

«Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по
вопросам защиты прав потребителей»
от «27» 12 2013 г № 81

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги « Рассмотрение обращений (жалоб)
граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

I. Общие положения

1. 1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

2. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются потребители (граждане), имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель гражданин).

3. Порядок информирования об исполнении муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется отделом экономического анализа, предпринимательства и торговли Администрации Ножай-Юртовского муниципального района Чеченской Республики (далее – отдел), информация о котором представлена в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в отдел посредством устных разъяснений;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи;
- посредством размещения на официальном сайте Администрации Ножай-Юртовского муниципального района в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) (<http://www.nojay-urt.ru>), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, размещения на Портале государственных услуг Чеченской Республики.

5. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресе электронной почты отдела:

Адрес: 366241, Чеченская Республика, Ножай-Юртовский район, с. Ножай-Юрт, ул. А. Кадырова, 3, кабинет 24

Контактные телефоны администрации района: 8 (87148) 2-22-57

Адрес электронной почты отдела: nojayurt@mail.ru

6. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными служащими (далее – специалист отдела) в течение всего служебного времени согласно Правилам внутреннего трудового (служебного) распорядка Администрации Ножай-Юртовского муниципального района. Информацию о времени приема и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить непосредственно в отделе и (или) по контактными телефонам.

7. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается непосредственно в отделе специалистом и (или) по контактными телефонам.

8. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность;

- своевременность;
 - полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.
- Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:
- индивидуального консультирования;
 - публичного консультирования.

При предоставлении муниципальной услуги отделом предоставляются консультации по вопросам:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, Интернет-сайтов и режиме работы отдела;
- о порядке оказания муниципальной услуги;
- об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц отдела.

Отдел при предоставлении муниципальной услуги осуществляет взаимодействие с:

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Чеченской Республики;
- исполнительными органами государственной власти Чеченской Республики;
- структурными подразделениями Администрации района.

Консультирование проводится в письменной или устной форме по вопросам: права потребителей; перечень необходимых для предоставления услуги документов; сроки предоставления услуги.

Индивидуальное устное консультирование осуществляется должностным лицом отдела при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично, либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 10 минут, при личном обращении – 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо отдела, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное устное консультирование осуществляется путем проведения встреч с населением.

Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

9. Наименование муниципальной услуги - «Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Ножай-Юртовского муниципального района Чеченской Республики.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги, является отдел.

Результат исполнения муниципальной услуги: оказание помощи в составлении претензии (искового заявления), для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, исполнителю услуги (возвращение ему денежной суммы за товар или услугу, ремонт товара, устранению недостатков в товаре (услуге), уменьшению покупной цены, возмещению морального вреда и неустойки).

В результате предоставления муниципальной услуги потребители (граждане) получают качественное и своевременное рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются :оказание муниципальной услуги или отказ в оказании муниципальной услуги.

10. Общий срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день обращения в часы приема, установленные для предоставления муниципальной услуги. В случае если для подготовки ответа требуется дополнительная информация (запросы, консультации), срок рассмотрения заявления может быть продлен начальником отдела до 15 дней.

Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 15 дней со дня регистрации обращения в отдел. Срок регистрации письменного обращения в отделе – 1 день. Время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги в устной форме не должно превышать 15 минут. Срок предоставления муниципальной услуги в устной форме на личном приеме не должен превышать 15 минут. Срок предоставления муниципальной услуги в устной форме посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся гражданину направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение десяти дней со дня регистрации.

Обращения потребителей считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 15 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Ножай-Юртовского муниципального района Чеченской Республики;
- Регламентом администрации , утвержденным постановлением администрации района;
- Положением об отделе

3.

12. Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении структурных подразделений администрации района, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных

государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

13. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется если:

- если в обращении заявителя содержится вопрос, который не входит в полномочия органа, в соответствии со ст.44 Закона «О защите прав потребителей»
- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в отдел
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

Об отказе в рассмотрении обращения обратившемуся гражданину направляется отказ в течение 7 дней со дня регистрации.

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Прием получателей услуги для предоставления муниципальной услуги осуществляется в отделе согласно графику работы, указанному в п. 1.3.4. настоящего Регламента.

Помещение для предоставления муниципальной услуги должно быть оборудовано столом, стульями, оргтехникой, обеспечено телефонной связью, возможностью копирования документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателем доступности муниципальной услуги является: размещение на сайте Администрации района:

информации о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления; сведения о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты отдела.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

предоставление услуги в соответствии с требованиями Административного регламента;

наличие различных каналов получения информации об услуге;

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах;

- подача заявителем запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги и прием такого запроса с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги государственных органов, иных органов местного самоуправления, организаций участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

18. Информирование получателей услуги о предоставлении муниципальной услуги осуществляется по следующим вопросам:

- виды предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- режим работы отдела, предоставляющего муниципальную услугу, полный почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес Интернет-сайта.

Консультации потребителям предоставляются по следующим вопросам -законодательства Российской Федерации по защите прав потребителей

- участия в образовательных проектах, в том числе в консультационных семинарах финансируемых за счет средств муниципального бюджета
- обеспечения потребителей доступной адресной информацией
- об организациях, оказывающих потребителям широкий спектр услуг (консультационные, образовательные, юридические и другие)
- о структурах исполнительных органов государственной власти, осуществляющих контроль и надзор в сфере потребительского рынка
- предоставления информации о проводимых организационных мероприятиях (конференциях, семинарах, «круглых столах» и других)

Консультирование потребителей по вопросам применения нормативных правовых актов, может осуществляться с предоставлением, консультируемым возможности для самостоятельной работы с научно-методической литературой отдела;

Предоставление муниципальной услуги может производиться в следующих формах:

- в устной форме – потребителям обратившимся лично или посредством телефонной связи;
- в письменной форме – по запросам потребителей, поступившим по почте, в электронном виде, по сети Интернет;
- в обзорно-ознакомительной форме – на информационном стенде, в информационных листках (образцы правовых и деловых документов, др.), памятках;
- путем размещения информации на официальном сайте администрации района в сети «Интернет» и в средствах массовой информации.

Консультирование получателей муниципальной услуги осуществляется путем:
индивидуального консультирования;
публичного консультирования.

Индивидуальное устное консультирование обеспечивается специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги лично либо по телефону.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении получателей муниципальной услуги в отдел осуществляется путем: личного вручения; направления почтовым отправлением или электронной почтой; направления по факсу; размещения на Интернет-сайте.

При коллективном обращении потребителей в отдел письменное консультирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или электронной почтой в адрес потребителя указанному в обращении первым, если не указан иной адрес.

Публичное консультирование потребителей осуществляется путем размещения информации на официальном сайте администрации района, а также в СМИ.

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

19. Последовательность административных процедур:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей;
- регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю;
- рассмотрение письменных обращений и оформление ответа на письменное обращение.

20. Личный прием, разъяснение порядка защиты прав потребителей

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителей к специалисту отдела лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

Предоставление муниципальной услуги по разъяснению порядка защиты прав потребителей проводится специалистом отдела в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

При личном приеме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

Специалист, ведущий личный прием потребителей, обязан внимательно выслушать вопрос потребителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

Обращения граждан, поступающие во время организованных «горячих линий», «Круглых столов», при проведении личного приема специалистом отдела, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Специалист принимает все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

Если во время приема потребителей решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

Специалист отдела регистрирует обращения потребителей в журнале регистрации устных обращений. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), место его проживания (адрес) или контактный телефон;
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

Во время личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Результатом приема потребителей и разъяснения порядка защиты прав потребителей является информирование по существу вопроса, с которым обратился гражданин.

21. Прием и первичная обработка письменных обращений потребителей:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение потребителя с письменным заявлением в отдел или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт администрации района) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации района, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;

- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»).

Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистом отдела в рабочее время в любой рабочий день. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения и количества принятых листов. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

Время приема письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей не может превышать 10 минут.

Результатом приема и первичной обработки письменных обращений потребителей является прием обращений и их подготовка для передачи на регистрацию.

22. Регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение начальнику отдела:

Все письменные обращения, поступившие от потребителей, подлежат обязательной регистрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Поступившие в отдел обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (далее - журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), категория заявителя, место его проживания (адрес);
- дата поступления обращения;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в журнале.

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

После занесения всех необходимых реквизитов в журнале распечатывается регистрационно-контрольная карточка (приложение 2 к настоящему Административному регламенту) в одном экземпляре и вместе с обращением передается начальнику отдела.

В день регистрации, зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения, представляются начальнику отдела.

Затем обращения в течение рабочего дня после регистрации согласно резолюции направляются на исполнение специалисту отдела.

Результатом выполнения действий по регистрации поступивших письменных обращений и их рассмотрение начальником отдела является присвоение письменному обращению регистрационного номера и их рассмотрение начальником отдела.

23. Рассмотрение письменных обращений:

Письменное обращение, поступившее в отдел, рассматривается в течение 15 дней с даты его регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляет специалист отдела в соответствии с резолюцией заведующего отдела.

Специалист при рассмотрении обращений потребителей обязан:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений потребителей;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы потребителей.

В процессе рассмотрения обращения по существу отдел вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях. Запрос должен содержать:

- а) данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- б) вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- в) вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- г) срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней.

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов поставленных в обращении.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений потребителей могут быть продлены не более чем на 15 дней с сообщением об этом обратившемуся потребителю и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится начальником отдела при поступлении обращений в отдел. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Продление сроков рассмотрения письменных обращений поступивших на имя Главы района производится на основании служебной записки на имя Главы района.

Специалистом, курирующим данное обращение, делается запись в журнале (регистрационно-контрольной карточке) о продлении срока рассмотрения обращения.

Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию отдела, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей специалист отдела разъясняет порядок защиты их прав. В случае нарушения прав потребителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права или когда нарушены права значительного числа граждан (неопределенного круга потребителей), специалист отдела готовит проект искового заявления, предъявляет и поддерживает в суде иск в интересах

пострадавших.

При выявлении по обращению потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

Специалист обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков

Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка проекта ответа потребителю

24. Оформление ответа на письменные обращения

Ответы на письменные обращения потребителей подписывает заместитель главы администрации района

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе гражданина может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле

Ответы на обращения печатаются на бланках администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя

Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа потребителю, снятие обращения с контроля

IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

25. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляет заместитель главы Администрации района

Текущий контроль по соблюдению и исполнению специалистом отдела положений настоящего Регламента, иных федеральных, региональных, муниципальных нормативных правовых актов осуществляется заместителем главы Администрации района

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании нормативно-правовых актов администрации района

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы администрации района) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя услуги

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) ответственных лиц при предоставлении муниципальной услуги

26. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения Администрации Ножай-Юртовского муниципального района Чеченской Республики, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих.

Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалистов отдела, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично либо направить письменную жалобу на имя заместителя Главы Ножай-Юртовского муниципального района по финансово-экономическим вопросам. Потребители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

При обращении получателей муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента получения жалобы.

В случае если по жалобе требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен Главой Ножай-Юртовского муниципального района, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы получатель муниципальной услуги уведомляется письменно с указанием причин продления.

Жалоба получателя муниципальной услуги в письменной форме должна содержать:

- фамилию, имя, отчество потребителя (гражданина), которым подается жалоба, его место жительства
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации) решение, действие (бездействие) которого обжалуется
- суть обжалуемого действия (бездействия)

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием)
- обстоятельства, на основании которых получатель муниципальной услуги считает что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность
- иные сведения, которые получатель муниципальной услуги считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе доводы. Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю муниципальной услуги.

Жалоба получателя муниципальной услуги не рассматривается в случае отсутствия в ней сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества физического лица, наименовании юридического лица), об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято).

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

Порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностных лиц Отдела регламентируется Арбитражным Процессуальным Кодексом РФ, Гражданским Процессуальным Кодексом РФ.

Приложение 1

к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей на
территории муниципального образования»

**Информация об органе местного самоуправления, уполномоченном на
предоставление муниципальной услуги**

Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	Контактный телефон	e-mail	Часы работы
Администрация Ножай- Юртовского муниципального района Отдел экономического анализа, предпринимательс тва и торговли	366241, Чеченская Республика, Ножай- Юртовский район, ул.А. Кадырова. 3	8(87148) 2-22-57	nojayurt@mail.ru	Понедельник - пятница с 9-00 до 18-00 Обеденный перерыв 13-00 до 14-00

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Защита прав потребителей на
территории муниципального образования»

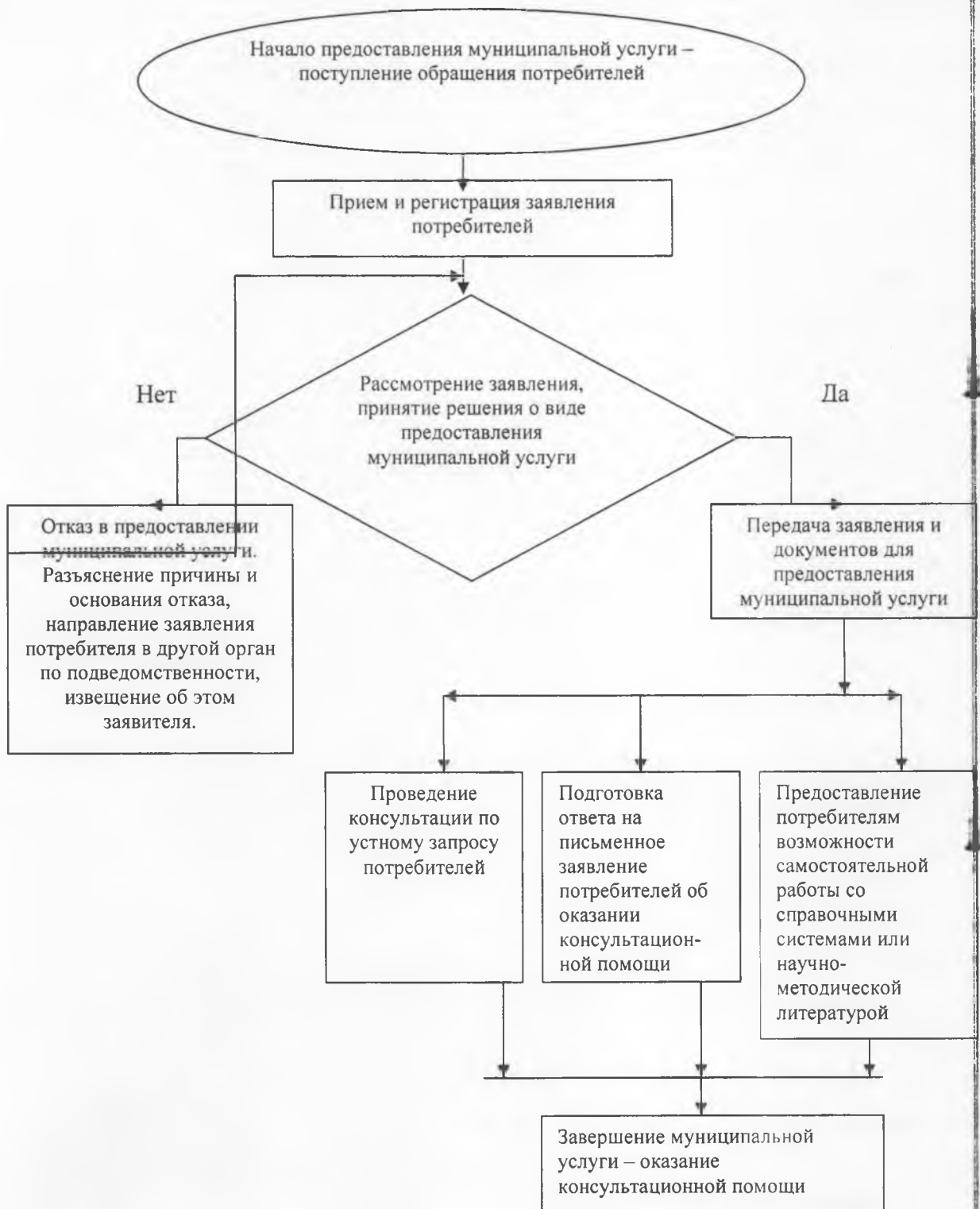
Журнал
учета устных обращений

2.

№ п/п	Дата консультации	Сведения о консультируемом потребителе (Наименование, контактные данные)	Содержание консультации	Результат

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей на
территории муниципального образования»

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной
услуги по защите прав потребителей**



Приложение № 4

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей на
территории муниципального образования»

Главе Ножай-Юртовского муниципального района

ЗАЯВЛЕНИЕ

1. Информация о потребителе:

Ф.И.О.....
.....

Адрес, телефон

.....
.....

2. Информация о предприятии (предпринимателе), нарушившем право:

Наименование

(Ф.И.О.).....
.....
.....

Адрес

.....
.....

3. Информация о приобретенном товаре (работе, услуге):

.....

Наименование:

.....
.....

Марка (модель)

.....
.....

Дата приобретения

.....
.....

Цена

.....
.....

4. Документ, подтверждающий факт приобретения товара (работы, услуги)

.....
.....
.....

