Утвержден

постановлением

Администрации города Иванова

 от\_\_20.11.2013\_№\_2484\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент оказания муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Цель разработки Регламента - реализация права граждан на обращение в органы местного самоуправления и повышение качества рассмотрения таких обращений в Администрации города Иванова и ее структурных подразделениях, создание комфортных условий для получения муниципальной услуги, снижение административных барьеров, достижение открытости и прозрачности работы органов власти.

1.3. Настоящий Регламент устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги «Консультация по вопросам защиты прав потребителей», определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан.

1.4. Правом на получение муниципальной услуги, указанной в настоящем Регламенте, обладают физические лица, заинтересованные в получении консультации по вопросам защиты прав потребителей (далее – Заявители).

1.5 Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении управления потребительского рынка и услуг Администрации города Иванова (далее-Управление), графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем:

- размещения на Едином и (или) региональном портале государственных и муниципальных услуг по адресу [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и (или) www.pgu.ivanovoobl.ru (далее - Порталы);

- размещения на Интернет-сайте Администрации города Иванова: http://www.ivgoradm.ru;

- размещения на информационном стенде, расположенном в здании Управления;

- использования средств телефонной связи;

- проведения консультаций работниками Управления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги, порядок исполнения которой определяется настоящим Регламентом «Консультация по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией города Иванова в лице Управления. Административные действия выполняются муниципальными служащими (далее - сотрудники) Управления в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Муниципальная услуга предоставляется Управлением по адресу: город Иваново, проспект Шереметевский, дом 1, кабинет 439, тел. (4932) 59-46-29.

График работы Управления: понедельник-четверг - с 8-30 до 17-30, пятница с 8-30 до 16-15, перерыв - с 12-00 до 12-45, выходные дни - суббота, воскресенье.

График личного приема Заявителей сотрудниками Управления для предоставления муниципальной услуги: вторник с 09-00 до 12-00, четверг с 15-00 до19-00.

Почтовый адрес для направления письменных обращений: проспект Шереметевский, дом 1, город Иваново, 153000.

Адрес электронной почты управления- torg@ivgoradm.ru..».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление консультации гражданам по вопросам защиты прав потребителей.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- в случае обращения Заявителя на личный прием за консультацией – в течение рабочего дня;

- в отношении письменного заявления или заявления в электронной форме - 30 дней с даты регистрации в программе электронного документооборота Администрации города Иванова.

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

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Устав города Иванова;

- распоряжение Администрации города Иванова от 25.06.2010 № 269-р «Об утверждении положения об управлении потребительского рынка и услуг Администрации города Иванова»;

- распоряжение Администрации города Иванова от 12.07.2010 № 309-р «Об утверждении Административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации города Иванова»;

- настоящим Регламентом.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется на основании поступившего в Управление устного обращения, письменного заявления, заявления в электронной форме (на электронный адрес Управления torg@ivgoradm.ru или на сайт Администрации города Иванова [www.ivgoradm.ru](http://www.ivgoradm.ru)), а также через Порталы.

По инициативе Заявителя к заявлению о предоставлении муниципальной услуги могут прилагаться документы и материалы, необходимые, по мнению Заявителя, для оказания муниципальной услуги.

Заявление, направленное по электронной почте на электронный адрес Управления torg@ivgoradm.ru, должно содержать наименование Управления или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый и электронный адреса Заявителя, контактный телефон.

2.7. Основаниями для отказа в приеме письменного, электронного заявления являются:

- текст письменного заявления не поддается прочтению;

- в письменном заявлении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес для ответа и личная подпись;

- несоответствие вида электронной подписи, использованной Заявителем для удостоверения заявления в электронном виде, требованиям законодательства Российской Федерации;

- несоответствие заявления, направленного по электронной почте, требованиям пункта 2.6 настоящего Регламента.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должен быть мотивированным и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям Заявителя.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

вопрос, содержащийся в заявлении, не относится к компетенции Управления, определенной в соответствии с положением об управлении потребительского рынка и услуг Администрации города Иванова.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Письменные и электронные заявления о предоставлении муниципальной услуги, поступившие в Управление до 15.00 текущего рабочего дня, регистрируются в день их поступления, поступившие после 15.00 - на следующий рабочий день.

Устные обращения регистрируются сотрудником Управления в электронной базе данных в момент непосредственного обращения Заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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.

Помещение оборудуется вывеской, содержащей информацию о полном наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Информационная табличка размещается рядом с входом так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Место предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами;

- стульями.

Рабочее место сотрудника Управления оборудуется необходимой функциональной мебелью, оргтехникой и телефонной связью.

Ожидание Заявителей предполагается в коридоре, перед помещением, где предоставляется муниципальная услуга, оборудованном местами для сидения.

На информационном стенде, расположенном в непосредственной близости от помещения, где предоставляется муниципальная услуга, размещается следующая информация:

- полное наименование Управления;

- виды предоставляемых муниципальных услуг;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- место и график приема обращений;

- основания для отказа в предоставлении услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия Управления, должностных лиц Управления, а также муниципальных служащих;

- образцы претензий, исковых заявлений и заявлений в контролирующие органы.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

- короткое время ожидания услуги;

- удобный график работы Управления;

- удобное территориальное расположение Управления.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка сотрудников Управления;

- высокая культура обслуживания Заявителей;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение возможности направления заявления о предоставлении муниципальной услуги по различным каналам связи, в том числе и в электронной форме, а также возможности получения в электронной форме результата предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

 Заявитель может получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги на Порталах.

Заявитель может воспользоваться размещенной на Порталах формой заявления с обеспечением возможности ее копирования и заполнения в электронном виде.

Заявитель также может подать заявление о получении муниципальной услуги в электронном виде, через Порталы. В указанном случае заявление и документы, предоставленные Заявителем в электронном виде, удостоверяются электронной подписью:

- заявление удостоверяется простой электронной подписью Заявителя;

- иные документы, прилагаемые к заявлению в форме электронных образов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

 При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде через Порталы Заявитель может получить информацию о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги на Порталах в разделе «Мониторинг хода предоставления муниципальной услуги».

Заявитель может получить результат предоставления муниципальной услуги в электронном виде через Порталы. Для этого в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, поданном в электронном виде через Порталы, Заявитель должен указать способ получения результата предоставления муниципальной услуги – в электронном виде через Порталы. В случае, если при подаче заявления в электронном виде Заявитель выберет иной способ получения результата предоставления муниципальной услуги – лично или почтовым отправлением, через Порталы Заявителю поступит соответствующее уведомление.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования

к порядку их выполнения

3.1. Последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и рассмотрение заявления;

- выдача Заявителю запрашиваемой информации либо отказ в предоставлении услуги в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Регламента.

3.2. Прием и рассмотрение устных обращений.

3.2.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель обращается в Управление лично. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Время обращения - в соответствии с графиком личного приема Заявителей, предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Регламента.

3.2.2. Устное обращение регистрируется сотрудником Управления, оказывающим муниципальную услугу, в электронной базе в день поступления.

3.2.3. Сотрудник Управления, к которому обратился Заявитель, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления.

3.2.4. По результатам рассмотрения обращения Заявителю дается ответ либо, при наличии основания, предусмотренного пунктом 2.8 настоящего Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Прием и рассмотрение письменных заявлений.

3.3.1. Заявитель или его представитель направляет в Управление заявление.

Письменное заявление может быть направлено Заявителем по почте или подано непосредственно в Управление в соответствии с графиком работы Управления, предусмотренным пунктом 2.2 настоящего Регламента.

3.3.2. Заявление регистрируется в Управлении в сроки, установленные пунктом 2.11 настоящего Регламента.

3.3.3. Начальник Управления в течение одного рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего заявления.

3.3.4. Сотрудник Управления обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения Заявителя.

3.3.5. По результатам рассмотрения заявления готовится письменный ответ на обозначенные в заявлении вопросы либо в случае, установленном в пункте 2.8 настоящего Регламента, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Ответ предоставляется в письменной форме на бумажном носителе, содержит реквизиты Управления, фамилии и должности лиц, ответственных за подготовку ответа.

3.4. Прием и рассмотрение заявлений, поступивших по электронной почте.

3.4.1. В случае, если заявление, поступившее по электронной почте, отвечает требованиям пункта 2.6 настоящего Регламента, данное заявление распечатывается и в дальнейшем работа по нему ведется по правилам пунктов 3.3.2-3.3.5 настоящего Регламента. Ответ направляется по электронной почте, а в случае желания Заявителя в письменном виде на почтовый адрес, указанный в заявлении.

3.5. Прием и рассмотрение заявлений, поступивших через Порталы

3.5.1 Прием и первичная обработка заявлений, поступивших в электронном виде через Порталы, состоит в проверке подлинности электронной подписи через установленный федеральный информационный ресурс, ее соответствия требованиям действующего законодательства.

3.5.2. В случае, если заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде и прилагаемые к нему документы не подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства либо электронная подпись не подтверждена, сотрудник Управления направляет Заявителю уведомление об отказе в приеме документов в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Регламента. Данное заявление не является обращением Заявителя и не подлежит регистрации.

3.5.3. В случае, если заявление о предоставлении муниципальной услуги и приложенные к нему документы, направленные Заявителем в электронном виде через Порталы, подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства и электронная подпись подтверждена, заявление и документы регистрируются в порядке, предусмотренном настоящим Регламентов и передаются для работы сотруднику Управления, уполномоченному на рассмотрение документов.

3.5.4. По результатам рассмотрения заявления сотрудник Управления направляет в электронном виде через Порталы ответ на заявление или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, удостоверенные электронной подписью в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Управления последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, осуществляется начальником Управления.

4.2. Сотрудники Управления несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых Заявителем, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим Регламентом.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения заявлений и документов, подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной или административной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления или муниципального служащего.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления или муниципального служащего, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении муниципальной услуги:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в Управление на имя начальника Управления либо в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации города Иванова, Порталов, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

2) Жалоба должна содержать:

- наименование Управления, должностного лица Управления или муниципального служащего (с указанием должности, фамилии, имени и отчества), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Управления, должностного лица Управления, муниципального служащего;

Заявителем могут быть дополнительно представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

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

1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений.

5.4. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, Управления, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Регламентом;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего Регламента, Заявителю в письменной форме или по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Управления, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.