|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Башҡортостан РеспубликаһыХәйбулла районымуниципаль районыныңБүребай ауыл Советыауыл биләмәһеХакимиәте | Государственный Герб Республики Башкортостан | Администрациясельского поселенияБурибаевский сельсоветмуниципального районаХайбуллинский районРеспублики Башкортостан |
| Горький урамы, 51, Бүребай ауылы,453821.Тел./факс (34758) 3-16-00, 3-16-70.e-mail: buribay\_ss@mail.ru |  | ул. Горького 51, с.Бурибай, 453821.Тел./факс (34758) 3-16-00, 3-16-70e-mail: buribay\_ss@mail.ru |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ 42 31 октября 2012 г

**Об утверждении Административного регламента администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги**

**«Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

Во исполнения Федерального Закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом №131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан, Администрация сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан постановляет:

1.Утвердить прилагаемый административный регламент администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан, разместить на официальном сайте Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющую делами администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан Хайдарову А.С.

Глава сельского поселения Бурибаевский сельсовет

муниципального района

Хайбуллинский район

Республики Башкортостан В.Г.Ильбаков

Приложение к постановлению Администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан от 31.10.2012 года

 № 42

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги:**

**«Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

1. **Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

 1.2. Почтовый адрес администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет:453821, Республика Башкортостан, Хайбуллинский район, с.Бурибай, ул.Горького, д.51. Адрес электронной почты : buribay\_ss@mail.ru. Официальный сайт sp-buribay.ucoz.ru

Режим работы администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет: с 8:30 до 12:00 и с 13:30 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:30 до 12:00 и с 13:30 до 18:00.

1.3. Информация о месте нахождения, графике работы исполнителя муниципальной услуги и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номеру телефона для справок 8(34758)-3-16-00, по электронной почте buribay\_ss@rmail.ru, публикуется в средствах массовой информации, на информационных стендах сельского поселении Бурибаевсий сельсовет, на официальном сайте администрации сельского поселения sp-buribay.ucoz.ru.

 1.4. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 1.4.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется при личном обращении заявителя к сотруднику или с использованием:

- средств телефонной и электронной связи;

- публикаций в средствах массовой информации;

- официального Интернет-сайта администрации сельского поселения Бурибаевский сельсовет;

- на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан.

 1.5. Порядок размещения информации.

На официальном сайте сельского поселения и на информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих основания и порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги и предъявляемые к этим документам требования;

- режим приема граждан;

- номера телефонов исполнителей муниципальной услуги.

2.Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, зарегистрированные в сельском поселении Бурибаевский сельсовет либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление своевременной, достоверной информации и помощи юридическим и физическим лицам по защите нарушенных гражданских прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг.

2.4. Срок предоставления услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 - Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 21.01.2009 № 7);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть 2) («Российская газета» от 06.02.1996 № 23, от 07.02.1996 № 24, от 08.02.1996 № 25, от 10.02.1996 № 27)

- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Ведомости СНД и ВС РФ» от 09.04.1992 № 15, ст. 766.; «Российская газета» от 16.01.1996 № 8);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05.05.2006 № 95);

- Уставом сельского поселения Бурибаевский сельсовет муниципального района Хайбуллинский район Республики Башкортостан.

- настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень требуемых от заявителя документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- для предоставления муниципальной услуги при личном обращении от потребителя необходим документ, удостоверяющий его личность (паспорт);

- при направлении индивидуальных и коллективных письменных обращений (жалоб) потребители оформляют обращения (жалобы) на простых листах бумаги с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть дан ответ, ставят подпись и дату. В письменном обращении (жалобе) потребитель излагает суть обращения (жалобы). К письменному обращению (жалобе) могут прилагаться документы, необходимые для подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе), либо их копии.

Требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим регламентом, не допускается.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в письменном обращении отсутствуют подпись, не указаны фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;

- текст обращения не поддается прочтению, содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- письменное заявление гражданина о возврате документов, представленных им для получения муниципальной услуги;

- в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Отдела;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну, или сведений конфиденциального характера;

- если это дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в разные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений заявителям могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 15 минут.

2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 10 минут.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

**2.13.1. Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги** должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим   правилам  и  нормативам, обеспечивать комфортное пребывание посетителей и исполнителей муниципальной функции.

 2.13.2. Ожидание приема заявителей осуществляется в здании **администрации** в специально  выделенных  для этих целей помещениях.

 2.13.3. Места ожидания и исполнения муниципальной функции оборудуются:

- соответствующими указателями входа и выхода;

- табличками с номерами и наименованиями помещений;

- средствами пожаротушения;

- специальными напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды;

- стульями, кресельными секциями для отдыха посетителей;

- столами (стойками) для оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками.

2.13.4. Прием заявителей уполномоченными лицами **Администрации**  осуществляется в рабочих кабинетах уполномоченных лиц.

Помещение снабжается табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности  лица,  осуществляющего прием.

2.13.5. Место для приема заявителя должно быть снабжено  стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.13.6. Рабочие места уполномоченных лиц Отдела оборудуются оргтехникой, необходимыми канцелярскими товарами, должны быть обеспечены доступом к правовым системам «Консультант», **официальному сайту,** справочно-информационными материалами, обеспечивающими оперативный сбор, обработку входящей информации и передачу заявителям сведений и материалов, необходимых для реализации их права на обращение в администрацию и к должностным лицам.

2.13.7. Уполномоченные лица, ведущие личный прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками или настольными табличками.

2.13.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе  должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя за исключением случаев коллективных обращений.

 **2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

наличие доступа заявителей к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги в местах ее размещения;

получение заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

исполнение специалистом административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

правильное и грамотное оформление специалистом документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Блок-схема последовательности действий по оказанию муниципальной услуги заявителю приведена в Приложении №1 к настоящему регламенту.

3.2**.** Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

3.2.1.. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Заявитель с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения.

3.2.3. Заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.2.4. Заявители в обязательном порядке информируются:

 - о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 - о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

 - о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

 - о сроках и способе уведомления заявителя о результатах рассмотрения обращения.

3.2.5. Для удобства получения муниципальной услуги пользователям предоставляются нормативные правовые акты, регулирующие вопросы предоставления муниципальной услуги.

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

3.3.1. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме.

3.3.2. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме.

3.3.3. Консультирование для неопределенного круга потребителей через средства массовой информации.

 3.3.4. Конечными результатами исполнения муниципальной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются:

- оказание своевременной помощи в предоставлении информации гражданам по защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;

- консультирование по вопросам содержания нормативных правовых актов, регламентирующих правоотношения в сфере торговли и услуг.

 3.4. Последовательность действий специалистов Отдела при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в письменной форме.

 3.4.1. Обращение заявителей за консультацией в письменной форме подлежат обязательной регистрации в Отделе в журнале учета. Обращению (жалобе) присваивается порядковый номер в течение одного дня от даты его поступления в отдел. Если письменное обращение (жалоба) подписано двумя и более авторами, то обращение (жалоба) считается коллективным.

 Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 дней со дня его регистрации.

 3.4.2. Письменное обращение за консультацией должно содержать:

 - фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;

 - наименование структурного подразделения либо фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения;

 - содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути вопроса;

 - подпись заявителя и дату написания.

 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

 3.4.3. Письменное обращение (жалоба) проверяется на повторность. Повторным считается обращение (жалоба) от одного и того же потребителя по одному и тому же вопросу. Если обращение (жалоба) повторное, к нему прилагаются все материалы по рассмотрению прежних обращений (жалоб).

 3.4.4. Письменное обращение (жалоба), поступившее в Отдел, регистрируется в специальном журнале, который имеет следующие графы:

 1) номер обращения (жалобы);

 2) дата поступления обращения (жалобы) в отдел;

 3) ФИО потребителя и его адрес;

 4) суть обращения (жалобы);

 5) принятые меры;

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

 3.4.5. Специалист Отдела, которому поручено рассмотрение обращения (жалобы):

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

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

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

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

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

**4.Формы контроля за исполнением**

**Административного регламента**

 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистом, осуществляется главой администрации сельского поселения.

 Текущий контроль осуществляется путем проведения главой администрации сельского поселения, проверок соблюдения и исполнения управляющим делами положений настоящего административного регламента, иных проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

 Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации сельского поселения.

 Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалиста администрации сельского поселения.

 По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

 Проведение проверок может носить плановый характер и внеплановый.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Действия (бездействие) и решения специалистов администрации поселения , осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителями в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявители могут обжаловать действия (бездействие):

специалиста – Главе сельского поселения;

Главы поселения – Главе муниципального района Хайбуллинский район.

5.1.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

При обращении заявителей в письменной форме, рассмотрение обращений заявителей осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан.

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такой жалобы.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса органам исполнительной власти области, иным органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов начальник управления вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока ее рассмотрения заявителя.

5.1.3. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к специалисту, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Глава поселения проводит личный прием заявителей по жалобам.

Личный прием проводится по предварительной записи с использованием средств телефонной связи по телефону 8(34758) 3-16-00 с понедельника по пятницу.

Специалист сельского поселения, осуществляющий запись заявителей на личный прием с жалобой, информирует заявителей о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

5.1.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, в который направляется письменная жалоба, фамилию, имя, отчество и должность специалиста;

фамилию, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации жалобы);

суть жалобы;

подпись заявителя и дату подачи жалобы.

5.1.6. По результатам рассмотрения лицом, которому направляется жалоба, принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю в течение 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.1.7. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

 Приложение №1

 Блок-схема последовательности действий при

предоставлении муниципальной услуги по консультированию граждан по защите прав потребителей

 Обращение заявителя для получения муниципальной услуги

↓

 Рассмотрение обращения (жалобы) по оказанию муниципальной услуги

 «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»

 Рассмотрение Рассмотрение

 письменного обращения устного обращения

 заявителя заявителя

 ↓ ↓

 1 рабочий день в момент обращения

 Предоставление муниципальной Предоставление муниципальной

 услуги или отказ в предоставлении услуги или отказ в предоставлении

 30 дней в момент обращения

 Подготовка и отправка письма Внесение информации в

 об оказании или отказе журнал регистрации

 предоставления муниц.услуги

 предоставления мун.услуги