Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 8 декабря 2014 г. N 1192**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CB8349D128B430DE6229F390142CA4F03AE359A0D887DE2O7u0H) Российской Федерации от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Законом](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CBA319B138D430DE6229F390142CA4F03AE35O9u8H) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", руководствуясь [статьей 71](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31EA6FD196A1646BB46997108E415EB27F996E5E12CC1A43EE33CF4ECC70EA74A7750EOCuEH) Устава города Ханты-Мансийска:

1. Утвердить Административный [регламент](#Par28) предоставления муниципальной услуги "Осуществление защиты прав потребителей" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Ханты-Мансийска Шашкова А.Н.

Глава Администрации

города Ханты-Мансийска

М.П.РЯШИН

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 08.12.2014 N 1192

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Осуществление защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) регулирует отношения, связанные с осуществлением защиты прав потребителей (далее - муниципальная услуга), устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска (далее - управление), а также порядок его взаимодействия с заявителями, органами государственной власти, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются физические лица - потребители, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе обратиться их законные представители, действующие в силу закона, на основании доверенности.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы, адресах электронной почты управления

Место нахождения управления: 628011, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, д. 290.

График работы управления:

понедельник, среда, четверг, пятница: с 09.00 до 17.15 час.;

вторник: с 09.00 до 18.15 час.;

обеденный перерыв: с 12.45 до 14.00 час.;

суббота, воскресенье - выходные дни.

Адрес электронной почты: upr-adm@admhmansy.ru.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее оказания, предоставляется по месту нахождения управления - кабинеты 4, 5.

Телефон/факс управления: 8 (3467) 33-86-25, 33-86-21.

1.3.2. Сведения, указанные в [подпункте 1.3.1 пункта 1.3](#Par40) настоящего Административного регламента, размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска www.admhmansy.ru (далее - Официальный портал).

1.3.3. Способы получения информации о месте нахождения, справочных телефонах, графике работы автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры" (далее - МФЦ):

МФЦ находится по адресу: 628011, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, г. Ханты-Мансийск, ул. Энгельса, д. 45, блок В.

График работы МФЦ:

понедельник - суббота: с 08.00 до 20.00 час.;

воскресенье - выходной день.

Адрес электронной почты: office@mfchmao.ru.

Адрес официального сайта: http://mfchmao.ru/.

Телефоны для справок: 8 (3467) 33-51-23, общий факс 8 (3467) 30-14-61.

1.3.4. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

устной (при личном обращении заявителя и (или) по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);

в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Официальном портале.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду подпункт 1.3.3 пункта 1.3 настоящего Административного регламента, а не подпункт 1.3.2.

1.3.5. В случае устного обращения (лично и (или) по телефону) заявителя (его представителя) специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ осуществляют устное информирование (соответственно лично и (или) по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы управления, графиком работы МФЦ, указанным в [подпунктах 1.3.1](#Par42), [1.3.2 пункта 1.3](#Par54) настоящего Административного регламента, продолжительностью не более 15 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (лично и (или) по телефону) специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в управление письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.6. При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителей на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе) в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации письменного обращения в управлении.

1.3.7. На стенде в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе муниципальных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

места нахождения, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты управления, а также МФЦ;

процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

блок-схема предоставления муниципальной услуги;

текст настоящего Административного регламента с [приложениями](#Par287) (извлечения - на информационном стенде; полная версия размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет либо полный текст административного регламента можно получить, обратившись к специалисту управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, либо к специалисту МФЦ).

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: осуществление защиты прав потребителей.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация города Ханты-Мансийска в лице управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска.

За получением муниципальной услуги заявитель может также обратиться в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры".

В соответствии с требованиями [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CB8349D128B430DE6229F390142CA4F03AE3598O0u5H) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31EA6FD196A1646BB46997108E4F52BA71996E5E12CC1A43EE33CF4ECC70EA74A67406OCu7H) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Думы города Ханты-Мансийска от 29.06.2012 N 243 "О перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами Администрации города Ханты-Мансийска муниципальных услуг, и порядке определения размера платы за оказание таких услуг".

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

получение потребителем устной и (или) письменной консультации, помощь в подготовке претензии, искового заявления;

мотивированный отказ потребителю в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с даты регистрации письменного обращения в управлении.

Устное консультирование заявителей (лично и (или) по телефону) по вопросам защиты прав потребителей предоставляется непосредственно в момент обращения, в исключительных случаях при необходимости изучения дополнительных материалов или норм права, заявителю назначается время дополнительной консультации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

[Законом](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CBA319B138D430DE6229F390142CA4F03AE35O9u8H) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 15.01.1996, N 3, ст. 140; "Российская газета", 16.01.1996, N 8);

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CB8349D128B430DE6229F390142CA4F03AE359A0D887DE2O7u0H) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", 30.07.2010, N 168; "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31EA6FD196A1646BB4699719884152BF7DC464564BC018O4u4H) Администрации города Ханты-Мансийска от 09.01.2013 N 2 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов Администрации города Ханты-Мансийска, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих" ("Самарово - Ханты-Мансийск", 17.01.2013, N 2);

настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на основании устных и (или) письменных обращений.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги в устной форме заявитель обращается непосредственно в управление (лично и (или) по телефону), указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес и телефон, подлежащие занесению в журнал регистрации обращений, излагает суть обращения.

2.6.2. Требования к письменному обращению

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

К обращению прилагаются документы (при их наличии), подтверждающие факт покупки товара или оказания услуги (выполнения работ), либо их копии (кассовый или товарный чек либо договор купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг).

2.6.3. Способы подачи письменного обращения заявителем:

при личном обращении в управление;

по почте, в том числе электронной в управление;

по факсимильной связи в управление;

посредством обращения в МФЦ.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителей:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении, предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CB8349D128B430DE6229F390142CA4F03AE359A0D887DEAO7u4H) Федерального закона N 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31F462C7FAF66B6CB8349D128B430DE6229F390142CA4F03AE359FO0uEH) указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

в обращении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, способ выдачи (направления) ему письменного ответа;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

текст обращения не поддается прочтению.

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при устном и/или письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации устного и (или) письменного обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе поступившего посредством электронной почты

Устные обращения о предоставлении услуги (лично и (или) по телефону) регистрируются в момент обращения в управление в журнале регистрации обращений граждан.

Письменные обращения, поступившие в адрес управления по почте, в том числе посредством электронной почты, подлежат обязательной регистрации специалистом управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня с момента поступления в управление.

В случае личного обращения заявителя в управление, письменное обращение подлежит обязательной регистрации специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в журнале регистрации обращений граждан в течение 15 минут.

В случае подачи заявления в МФЦ письменные обращения подлежат обязательной регистрации специалистом МФЦ в течение 15 минут в электронном документообороте.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи 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.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы, а также о телефонных номерах справочной службы.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, соответствуют санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Каждое рабочее место муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания оборудуются столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, информационными терминалами, обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

На информационных стендах, информационном терминале и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителем муниципальной услуги в МФЦ;

доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования;

бесплатность предоставления муниципальной услуги и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение должностными лицами управления, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

соответствие требованиям настоящего Административного регламента.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МФЦ осуществляет прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги, выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом управления, способом, указанным в обращении заявителя.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

1) прием и регистрация устного и (или) письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение устных и (или) письменных обращений заявителей и прилагаемых к ним документов;

3) подготовка результата предоставления муниципальной услуги:

консультирование заявителя в устной и (или) письменной форме;

подготовка проекта претензии об удовлетворении законных требований заявителя в добровольном порядке, представляемой заявителем продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру);

подготовка проекта искового заявления от имени заявителя к продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) об удовлетворении требований потребителя, установленных законом;

извещение федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

[Блок-схема](#Par287) предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

3.1.1. Прием и регистрация устного и (или) письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является устное и (или) письменное обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

за прием и регистрацию устных и (или) письменных обращений - специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

за прием и регистрацию письменного обращения в МФЦ - специалист МФЦ.

В случае подачи письменного обращения в МФЦ зарегистрированное обращение с приложениями передается в управление.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: устные обращения заявителя (лично и (или) по телефону) регистрируются в момент обращения; прием и регистрация письменных обращений (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения - в день поступления письменного обращения; при личном обращении заявителя - 15 минут с момента обращения).

Критерий принятия решения: наличие устного и (или) письменного обращения.

Результат административной процедуры: зарегистрированное устное и (или) письменное обращение.

Способ фиксации результата административной процедуры:

устное и (или) письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

3.1.2. Рассмотрение устных и (или) письменных обращений заявителей и прилагаемых к ним документов

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное устное и (или) письменное обращение.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

за рассмотрение устных и (или) письменных обращений заявителей - специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение устных и (или) письменных обращений, анализ содержания обращений и прилагаемых документов (при их наличии), подтверждающих факт покупки товара или оказания услуги (выполнения работ), либо их копии (кассовый или товарный чек), либо договор купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг).

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи 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.

Критерий принятия решения: наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [подпункте 2.8.2 пункта 2.8](#Par121) настоящего Административного регламента.

Результат административной процедуры: рассмотренное устное и (или) письменное обращение по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.3. Подготовка результата предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является рассмотренное устное и (или) письменное обращение.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры: за подготовку результата предоставления муниципальной услуги - специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги. За подписание результата - начальник управления либо лицо, его замещающее.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

консультирование заявителя - в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно (лично и (или) по телефону) непосредственно в момент обращения, в исключительных случаях при необходимости изучения дополнительных материалов или норм права, заявителю назначается время дополнительной консультации. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в управлении);

подготовка проекта претензии от имени заявителя в адрес продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в целях урегулирования вопроса в досудебном порядке;

в случае неудовлетворения хозяйствующим субъектом требований потребителя в досудебном порядке, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, оказывает помощь в составлении искового заявления от имени заявителя к продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) об удовлетворении требований потребителя, установленных законом;

управление при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещает федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Критерий принятия решения: наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [подпункте 2.8.2 пункта 2.8](#Par121) настоящего Административного регламента.

Результат административной процедуры: получение потребителем устной и (или) письменной консультации, помощь в подготовке претензии, искового заявления либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

В случае указания заявителем о выдаче результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ, специалист управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги обеспечивает их передачу в МФЦ.

Способ фиксации результата административной процедуры: результат предоставления муниципальной услуги фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

4. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска.

4.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления либо лицом, его замещающим.

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с решением начальника управления либо лица, его замещающего.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником управления либо лицом, его замещающим, на основании жалоб заявителей на решения или действия (бездействие) должностных лиц управления, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению и о мерах, принятых в отношении виновных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Должностные лица управления несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

Персональная ответственность должностных лиц за предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства Российской Федерации, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, нормативных правовых актов города Ханты-Мансийска.

В соответствии со [статьей 9.6](consultantplus://offline/ref=F743DDBC0E503439BE31EA6FD196A1646BB46997108E4F5DBD70996E5E12CC1A43EE33CF4ECC70EA74A67706OCuDH) Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 N 102-оз "Об административных правонарушениях" должностные лица управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска несут административную ответственность за нарушения настоящего административного регламента, выразившиеся в нарушении срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги, в неправомерных отказах в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, предоставлении муниципальной услуги, исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушении установленного срока осуществления таких исправлений, в превышении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в МФЦ), в нарушении требований к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (за исключением требований, установленных к помещениям МФЦ).

4.4. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием адреса электронной почты управления, в форме письменных и устных обращений в адрес управления.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц

и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих управления, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены, имеет право обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, нормативными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска;

затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры;

отказа должностного лица управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается начальнику управления, а в случае обжалования решения начальника управления, заместителю Главы Администрации города Ханты-Мансийска, в ведении которого находится управление.

5.4. Жалоба может быть подана в МФЦ, направлена по почте, с использованием сети Интернет посредством Официального портала, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в управление, Администрацию города Ханты-Мансийска.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в [подпункте 1.3.1](#Par42), [1.3.3 пункта 1.3](#Par54) настоящего Административного регламента.

Заявитель в жалобе указывает следующую информацию:

наименование управления, должностного лица управления либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, либо муниципального служащего.

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

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в управление в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией города Ханты-Мансийска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается управлением. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении.

Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению 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 нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Управление обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы управление принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом управления.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Управление оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя.

При этом управление информирует заявителя об оставлении без ответа поступившей жалобы, содержащей недопустимые высказывания или нечитаемый текст.

5.12. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

Все решения, действия (бездействие) должностного лица управления, муниципального служащего, заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет: на Официальном портале, Едином и региональном порталах.

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Осуществление защиты прав потребителей"

**БЛОК-СХЕМА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

┌──────────────────────────────────┐

│ Заявитель │

└──────────────────────────────────┘

/ \

\/ \/

┌──────────────────────┐ ┌─────────────────────────┐

│ Устное обращение │ │ │

│ (по телефону │ │ Письменное обращение │

│ и (или) лично) │ │ │

└──────────────────────┘ └─────────────────────────┘

\ / \

\ / \/

\ / ┌────────────┐

\ / │ МФЦ │

\ \/ └──────┬─────┘

\ ┌──────────────────────────┐ \/

\ │ Управление │ ┌────────────────┐

─>│ потребительского рынка │ │ Регистрация │

│и защиты прав потребителей│<───────┤ в электронном │

│ Администрации города │ │документообороте│

│ Ханты-Мансийска │ └────────────────┘

└─────────────┬────────────┘

│

\/

┌─────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация в журнале │

│ регистрации обращений граждан │

└───────────────────┬─────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────┐

│Рассмотрение поставленных в обращении│

│ вопросов по существу │

└─────────────────────────────────────┘

/ \

\/ \/

┌──────────────────────┐ ┌─────────────────────────┐

│ Предоставление │ │ Мотивированный отказ │

│ муниципальной услуги │ │ в предоставлении │

│ │ │ муниципальной услуги │

└──────────────────────┘ └─────────────────────────┘