УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Раздольненского сельского поселения

от 23.08.2010 № 270

**Административный регламент**

**администрации Раздольненского сельского поселения**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам**

**защиты их прав в сфере потребительского рынка**

**на территории Раздольненского сельского поселения»**

**(в редакции постановлений администрации Раздольненского сельского поселения от 17.02.2012г. № 43, от 12.02.2016г. № 17)**

**I.Общие положения**

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Консультативно-методическая помощь потребителям по вопросам защиты их прав в сфере потребительского рынка на территории Раздольненского сельского поселения» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги и определяет сроки, порядок, требования и условия ее предоставления.

**1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги**

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

 - Конституцией РФ ("Российская газета" от 21.01.2009 г. № 7);

 - Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей» ("Российская газета" от 16.01.1996 г. № 8);

 - Законом РФ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета" от 05.05.2006 г. № 95);

 - Уставом Раздольненского сельского поселения;

 - Положением «О создании условий для обеспечения населенных пунктов, входящих в состав Раздольненского сельского поселения, услугами торговли, общественного питания и бытового обслуживания», решением муниципального комитета Раздольненского сельского поселения от 26.12.2005г. № 30;

 - настоящим административным регламентом.

**1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

 Муниципальная услуга предоставляется администрацией Раздольненского сельского поселения и осуществляется начальником организационного отдела администрации Раздольненского сельского поселения.

 Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно администрацией Раздольненского сельского поселения.

 **1.4. Получатели муниципальной услуги**

 Получателем муниципальной услуги может быть гражданин, приобретший (заказавший, использующий) товары (работы, услуги) на предприятиях сферы потребительского рынка на территории Раздольненского сельского поселения (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - потребитель).

 **1.5.Результат предоставления муниципальной услуги**

 Результатом предоставления муниципальной услуги является получение потребителями консультации в правовых отношениях, возникших между потребителями и продавцами (изготовителями, импортерами, исполнителями) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг); оказание в необходимых случаях методической помощи в составлении претензий для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу (исполнителю работ или услуг) и в составлении искового заявления для дальнейшей защиты своих законных прав в судебных органах.

**II. Порядок предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Место и время предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется организационным отделом по адресу: 692485, п.Раздольное, ул.Лазо, 269, в кабинете № 9.

 Телефон организационного отдела: 3-34-79

 факс приемной управления: 3-34-79

 адрес электронной почты e-mail: sa\_orgotdel@mail.ru

 наименование раздела отдела на официальном сайте Раздольненского сельского поселения www.mo.primorsky.ru/razdolnenskoe\_ sp в сети Интернет - «Торговля и предпринимательство».

 Время предоставления муниципальной услуги в форме консультирования посредством телефонной связи: рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00, в форме рассмотрения обращений при личном приеме – рабочие дни согласно графику приема.

**2.2. Порядок информирования о муниципальной услуге**

 Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

 - непосредственно в отделах администрации при личном обращении;

 - посредством телефонной и электронной связи;

 - на официальном сайте Раздольненского сельского поселения в сети Интернет;

 - на информационном стенде администрации Раздольненского сельского поселения.

 На официальном сайте Раздольненского сельского поселения в сети Интернет и на информационном стенде размещается следующая информация:

 - текст настоящего административного регламента;

 - блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (Приложение №1).

 Адрес электронной почты, сведения о графике приема также сообщаются по телефонам и при личном обращении.

**2.3. Условия предоставления муниципальной услуги**

 Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей.

 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 Для получения муниципальной услуги потребитель при необходимости предоставляет непосредственно на приеме (посредством электронной почты) следующие имеющиеся в его распоряжении документы: кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт покупки), договор купли-продажи товара (оказания услуг, выполнения работ), гарантийные обязательства, техническую документацию на приобретенные товары, акты приемки выполненных работ, квитанции приема-передачи товаров.

 Если потребителем предпринимались попытки самостоятельно решить спорный вопрос с продавцом (исполнителем работ или услуг, изготовителем), необходимо предоставить копию своей претензии, ответ на претензию торгующей или оказывающей услуги (выполняющей работы) организации (индивидуального предпринимателя), копию акта экспертизы, если она производилась.

**2.4. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

2.4.1. Вход в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга (далее – помещения), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы администрации Раздольненского СП.

2.4.2. Помещения, в том числе вход и пути передвижения по помещениям, должны быть оборудованы пандусами и поручнями, санитарно-техническими помещениями, в том числе доступными для инвалидов, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения.

2.4.3. Двери в помещениях не должны иметь порогов, препятствующих движению инвалидов и иных маломобильных групп населения.

2.4.4. В помещениях должен быть обеспечен допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

2.4.5. В помещениях должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок, размещение столов в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел-колясок.

2.4.6. С целью правильной и безопасной ориентации заявителей, в том числе инвалидов и иных маломобильных групп населения, в помещениях на видных местах должны быть размещены схемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

2.4.7. Здания, где расположены помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для информирования, ожидания и приема заявителей (уполномоченных представителей заявителей).

2.4.8. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать следующим требованиям:

1) наличие противопожарной системы и средств пожаротушения;

2) наличие системы кондиционирования воздуха;

3) наличие системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

4) наличие средств оказания первой медицинской помощи (аптечка);

5) наличие телефона;

6) наличие соответствующих вывесок (указателей) с номерами и наименованиями помещений администрации Раздольненского СП, указанием времени приема специалистами администрации Раздольненского СП, перерыва на обед, технического перерыва;

7) наличие офисной мебели;

8) оснащение рабочих мест специалистов администрации Раздольненского СП достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;

9) возможность доступа к справочно-правовым системам и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

10) возможность копирования документов.

2.4.9. Место ожидания должно соответствовать следующим требованиям:

1) наличие соответствующих вывесок (указателей);

2) наличие противопожарной системы и средств пожаротушения;

3) наличие системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

4) наличие доступных мест общего пользования;

5) наличие мест ожидания, оборудованных стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками;

6) наличие доступа к основным нормативным (муниципальным нормативным) правовым актам, определяющим сферу ведения администрации Раздольненского СП и порядок предоставления муниципальной услуги.

2.4.10. На путях движения инвалидов и иных маломобильных групп населения в помещениях, где предоставляется муниципальная услуга, должны быть предусмотрены смежные с ними места отдыха и ожидания.

2.4.11. Места для ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической загрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может быть менее 3 мест.

В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее 1 места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

2.4.12. Прием документов для предоставления муниципальной услуги осуществляется в специально оборудованных помещениях, которые должны обеспечивать возможность реализации прав заявителей на предоставление муниципальной услуги и соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов администрации Раздольненского СП, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.13. Специалисты администрации Раздольненского СП, ответственные за предоставление муниципальной услуги, на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

2.4.14. Помещения оборудуются информационными стендами или терминалами, содержащими сведения, указанные в разделе 3 настоящего Административного регламента, в визуальной, текстовой и (или) мультимедийной формах.

Оформление визуальной, текстовой и (или) мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.4.15. Территория, прилегающая к зданиям, в которых расположены помещения, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

2.4.16. На территории на основных путях движения к помещению должны быть предусмотрены места отдыха, доступные для инвалидов и иных маломобильных групп населения, оборудованные скамейками (лавками, стульями).

2.4.17. Ответственный специалист администрации Раздольненского СП в пределах установленных полномочий организует инструктирование или обучение специалистов администрации Раздольненского СП, работающих с инвалидами и иными маломобильными группами населения, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и муниципальной услуги с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности и оказанием при предоставлении муниципальной услуги необходимой помощи инвалидам и иным маломобильным группам населения, а также проводит инструктаж специалистов администрации Раздольненского СП по вопросам ознакомления инвалидов с размещением кабинетов и с маршрутом передвижения при получении муниципальной услуги, правилами ее предоставления.

2.4.18. Доступность для инвалидов и иных маломобильных групп населения зданий (помещений) и предоставляемой в них муниципальной услуги, обеспечивается поэтапно в соответствии с Планом мероприятий («дорожной карты») по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности в Раздольненском сельском поселении в рамках текущего финансирования.

2.4.19. В случаях, если существующие помещения невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов (до их реконструкции или капитального ремонта) глава администрации Раздольненского СП в пределах установленных полномочий принимают согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории Раздольненского сельского поселения, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает предоставление необходимой муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.4.20. Специалисты администрации Раздольненского СП, работающие непосредственно с инвалидами и иными маломобильными группами населения при предоставлении муниципальной услуги:

1) осуществляют сопровождение инвалидов и иных маломобильных групп населения, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, при их передвижении по помещениям, в том числе при входе в помещения и выходе из них;

2) оказывают инвалидам и иным маломобильным группам населения помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о порядке предоставления муниципальной услуги, включая оформление необходимых документов, о совершении других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

3) информируют инвалидов и иных маломобильных групп о доступных маршрутах общественного транспорта;

4) оказывают инвалидам и иным маломобильным группам населения помощь при посадке в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски, а также иную необходимую инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.4.21. Личный уход за получателем муниципальной услуги из числа инвалидов и иных маломобильных групп населения (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

**2.5. Сроки оказания муниципальной услуги**

 При личном обращении потребителя и наличии всех необходимых для рассмотрения вопроса документов муниципальная услуга оказывается в течение одного рабочего дня.

 В сложных случаях, требующих индивидуального подхода, изучения нормативно-правовой базы, документов, истребования дополнительной информации, срок оказания муниципальной услуги может быть продлен до 10 рабочих дней.

 Прием граждан-получателей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди в дни и часы приема согласно графику приема.

**2.6. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Если обращение не содержит вопросов защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка, гражданину разъясняется, в какое структурное подразделение администрации Раздольненского сельского поселения или иной орган следует обратиться.

 Если в обращении обжалуется судебное решение, гражданину разъясняется порядок обжалования судебного решения.

 Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных вопросов, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

 Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с предыдущими обращениями, при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства, гражданину дается обоснованный письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**III. Административные процедуры**

 **3.1. Рассмотрение обращения потребителя при личном приеме**

 Начальник организационного отдела, убедившись в том, что обратившийся гражданин является потребителем сферы компетенции отдела (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание) фиксирует в журнале регистрации устных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – журнал регистрации) (Приложение №2) факт личного обращения, указывая:

- порядковый номер обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);

- дату обращения;

- фамилию и инициалы гражданина, его адрес или контактный телефон;

- наименование хозяйствующего субъекта, с которым возникла спорная ситуация.

- краткое содержание обращения;

 Если в обращении не содержатся вопросы защиты прав потребителей или содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления, записи в журнале регистрации не делается и гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

 Выслушав гражданина, специалист управления анализирует всю имеющуюся в наличии у потребителя документацию, касающуюся заключенных договоров купли-продажи (об оказании услуг, выполнении работ), выясняет суть и обоснованность претензий потребителя.

 При обоснованности требований потребителя специалист управления оказывает ему методическую помощь в составлении письменной претензии к хозяйствующему субъекту.

 Если в ходе оказания муниципальной услуги обнаруживаются допущенные хозяйствующим субъектом явные нарушения законодательства о защите прав потребителей, правил продажи товаров (оказания услуг, выполнения работ), потребителю предлагается обратиться в управление с письменной жалобой с целью устранения нарушений и принятия к нарушителям адекватных мер реагирования.

 При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья потребителей и окружающей среды, об этом незамедлительно извещается Территориальный отдел управления Роспотребнадзора по Приморскому краю в г.Артеме.

 Если требования потребителя не признаются обоснованными, потребителю разъясняется со ссылкой на соответствующие статьи нормативных правовых актов, по каким причинам его требования не подлежат удовлетворению, его права в сложившейся ситуации и механизм их реализации.

 В письменной претензии излагаются требования потребителя и сроки их удовлетворения в соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителей», предлагается разрешить спорный вопрос в досудебном порядке, указываются правовые последствия для продавца (исполнителя работ), если законные требования потребителя не будут удовлетворены.

Потребителю в устной форме разъясняются его права и механизм их реализации.

 В журнале регистрации делается запись о характере оказанной помощи потребителю, заявленных требованиях к хозяйствующему субъекту.

 При необходимости, если не исчерпан досудебный порядок урегулирования спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом, потребителю может быть оказана помощь в составлении повторной претензии.

В этом случае в журнале регистрации делается отметка о повторности со ссылкой на предыдущее обращение.

 Если досудебный порядок разрешения спорного вопроса между потребителем и хозяйствующим субъектом исчерпан, собран достаточный объем доказательств, свидетельствующих о грубых и систематических нарушениях хозяйствующим субъектом установленных законом прав потребителя, потребителю предлагается методическая помощь в составлении искового заявления в суд.

 Для рассмотрения обращения запрашиваются необходимые документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия.

 **3.2. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка**

 В случаях, не требующих работы с документами, обратившимся гражданам может быть оказана консультативно-правовая помощь по вопросам защиты прав потребителей в сфере компетенции управления (торговля, бытовое обслуживание, общественное питание).

 Консультирование по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка (далее – консультирование) производится как при личном обращении, так и посредством телефонной связи.

 При консультировании граждан специалист выслушивает, при необходимости уточняет суть заданного вопроса и дает основанный на законе ответ по существу, ссылаясь, если требуется, на соответствующие статьи нормативно-правовых актов.

 Если без анализа договоров на покупку (выполнение работ, оказание услуг) или других необходимых документов не представляется возможным дать обоснованный ответ, гражданину предлагается прийти на личный прием. Сообщаются дни и часы приема, перечень необходимых для предоставления документов.

 Факт обращения за консультативной помощью фиксируется в журнале регистрации в соответствии с п. 3.2.1, при этом адрес обратившегося, наименование хозяйствующего субъекта могут не указываться. Делается отметка о консультации, оказанной при личном или телефонном обращении.

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений начальника организационного отдела осуществляется заместителем главы администрации Раздольненского сельского поселения. Начальник организационного отдела несет ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, правильность оформления документов, соблюдение требований к документам, за правильность выполнения процедур по приему.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения заместителем главы администрации Раздольненского сельского поселения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Раздольненского сельского поселения.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в год.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей заместителем главы администрации Раздольненского сельского поселения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## V. «ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО»

Решения и действия (бездействие) органа предоставляющего муниципальную услугу, *(должностного лица, муниципального служащего)* принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в пункте \_3\_ настоящего регламента, в том числе заявитель вправе обратиться с жалобой в случае нарушении срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги; нарушения срока предоставления муниципальной услуги; требования у заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также иных документов, не предусмотренных настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги; в случае отказа в приеме документов и отказа в предоставлении муниципальной услуги; взимания с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами; в случае отказа (*органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего*) предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

  Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя на решения, действия (бездействие) (*органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или муниципального служащего*), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, которая может быть подана:

непосредственно *руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу*, в письменной форме на бумажном носителе

по адресу: п.Раздольное, ул. Лазо, 269

в электронной форме, в том числе по электронной почте \_ razsp\_1@mail.ru \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Жалоба может быть направлена заявителем в администрацию Раздольненского сельского поселения по адресу: п.Раздольное, ул. Лазо, 269, *а* также в электронном виде, в том числе на официальный сайт mo.primorsky.ru/razdolnenskoe\_sp либо по электронной почте ( razsp\_1@mail.ru).

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

 Личный прием проводится *руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу* по адресу: *п. Раздольное, ул. Лазо, 269; часы* приема: с 9-00ч. до 17-00ч.; главой *администрации поселения* по адресу: п.Раздольное, ул. Лазо, 269; часы приема: понедельник с 14-00ч. до 17-00ч.

 Жалоба должна содержать:

1) наименование *органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего,* решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) *органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего;*

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) *органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, либо муниципального служащего.* Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба заявителя подлежит регистрации *в день поступления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, должностному лицу.*

 Жалоба, поступившая в *орган, предоставляющий муниципальную услугу,* подлежит рассмотрению *руководителем, директором, главой администрации (а в его отсутствие – заместителем)* в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы *руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, глава администрации поселения* принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и 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 руководитель органа, *предоставляющего муниципальную услугу, глава администрации* незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Решение, принятое главой администрации *муниципального образования* по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) органа предоставляющего муниципальную услугу, *(должностного лица, муниципального служащего)*, могут быть обжалованы заявителем в органы прокуратуры либо в судебном порядке.

Приложение 1

к Административному регламенту

администрации Раздольненского СП

**Блок-схема**

**последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

Оказание муниципальной услуги

Личное обращение

Обращение по телефону

Рассмотрение обращения

Консультирование

Личный прием

Отказ в предоставлении услуги по основаниям

Регистрация заявителя в журнале

Регистрация заявителя в журнале

Консультативно-методическая помощь

Письменная жалоба (в управление потребительского рынка, Роспотребнадзор, правоохранительные органы)

Отметка в журнале о характере помощи, принятых мерах

Приложение 2

к Административному регламенту

администрации Раздольненского СП

**Журнал регистрации**

**устных обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | ФИО, адрес, телефон | Наименование хозяйствующего субъекта | Краткое содержание обращения | Принятые меры |
|  |  |  |  |  |  |

### Приложение 3

к Административному регламенту

администрации Раздольненского СП

Главе Раздольненского сельского поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

######  **Заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обращение

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (фамилия, имя, отчество заявителя)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г