**Б е л г о р о д с к а я о б л а с т ь**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**Грайворон**

**«\_30\_ » \_\_ноября\_\_ 2020\_ г. № \_803\_**

|  |  |
| --- | --- |
| **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»** |  |

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства РФ от 17 декабря 2009 года №1993-р
«Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных
и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом
от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года №679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)», постановлением администрации Грайворонского района от 29 сентября 2011 года №590-п «Об утверждении Перечня муниципальных функций (услуг), исполняемых (оказываемых)
на территории муниципального района «Грайворонский район» Белгородской области, законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1
«О защите прав потребителей», в целях координации работы по исполнению муниципальных услуг **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей» на территории Грайворонского городского округа (прилагается).

2. Управлению экономического развития администрации Грайворонского городского округа (Чепурная Е.И.) обеспечить исполнение утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Грайворонского городского округа от 10 апреля 2019 года №216
«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей».

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Родной край»
и сетевом издании «Родной край 31» (rodkray31.ru), разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Грайворонского городского округа (graivoron.ru).

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по перспективному развитию – начальника управления АПК А.В. Ханюкова.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава администрации**  | **Г.И. Бондарев** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕН****постановлением администрации****Грайворонского городского округа****от « 30 » ноября 2020 года № 803** |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент (далее — Регламент) предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей» (далее — муниципальная услуга) разработан в целях повышения потребительских знаний граждан, определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации
(далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации и ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» права на обращение в органы местного самоуправления
по вопросам защиты прав потребителей, а также устанавливает порядок рассмотрения обращения граждан – потребителей должностными лицами администрации Грайворонского городского округа.

Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в указанной информации лицам.

Муниципальную услугу в установленной сфере деятельности администрации Грайворонского городского округа осуществляет специалист отдела экономического развития и потребительского рынка управления экономического развития.

Положения настоящего Регламента распространяются на все письменные и устные обращения граждан.

1.2. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется отделом экономического развития и потребительского рынка управления экономического развития (далее – Отдел) администрации Грайворонского городского округа.

Местонахождение Отдела: 309370, Белгородская область, город Грайворон, ул. Комсомольская, 21, каб. 212.

График приема граждан специалистом по вопросам защиты прав потребителей администрации Грайворонского городского округа:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница — с 8-00 до 17-00;

обеденный перерыв — с 12-00 до 13-00;

суббота, воскресенье – выходной день.

Телефон/факс управления: 8 (47261) 4-53-14.

Электронные обращения направляются путем применения электронной почты, адрес которой размещен на официальном сайте администрации Грайворонского городского округа (Adm\_grajvoron@mail.ru).

Еженедельно по вторникам и четвергам в городе Грайворон,
ул. Комсомольская, 21 (здание администрации городского округа) с 15.00 час. до 17.00 час. ведет прием граждан по вопросам защиты прав потребителей специалист Отдела администрации Грайворонского городского округа.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей.

2.2. Наименование органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услуг.у

Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется отделом экономического развития
и потребительского рынка управления экономического развития администрации Грайворонского городского округа.

Должностными лицами, обладающими полномочиями оказывать муниципальную услугу, являются начальник Отдела и специалист Отдела.

* 1. Описание заявителей.

Получателями муниципальной услуги являются потребители – граждане, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы).

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления услуги является письменный или устный ответ на все поставленные в обращении гражданина вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

* 1. Способ (способы) направления заявителю документов (информации), являющихся результатом предоставления соответствующей муниципальной услуги.

Указанная информация по выбору заявителя может быть направлена ему:

- на адрес электронной почты заявителя;

- иным способом, в том числе почтовым отправлением.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги.

При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения
в устной форме информация предоставляется в момент обращения.

Зарегистрированное письменное обращение рассматривается не более
15 дней со дня регистрации (в исключительных случаях рассмотрение может быть продлено на более длительный срок). О продлении срока рассмотрения обращения письменно уведомляется его автор.

Письменное обращение по вопросам, не входящим в компетенцию специалиста по защите прав потребителей, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в компетентный орган или должностному лицу с уведомлением автора о его переадресации. Специалист по защите прав потребителей в случае необходимости запрашивает в указанном органе (у должностного лица) сведения о результате рассмотрения направленного им обращения.

Максимальный срок исполнения устного информирования
при обращении заявителя лично состоит из времени ожидания заявителя
в очереди и времени предоставления ответа. Максимальное время предоставления устного ответа специалистом отдела составляет 20 минут
 – при личном обращении, 10 минут – по телефону.

Время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями при предоставлении муниципальной услуги являются:

- «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 20.07.2020)
«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.08.2020);

- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)»
от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 31.07.2020);

- «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)»
от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020);

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 29.12.2004 № 189-ФЗ (ред. от 25.05.2020)
«О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации»;

- «Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации»
от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 31.07.2020);

- Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ (ред. от 31.07.2020)
«О муниципальной службе в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018)
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55
(ред. от 16.05.2020) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые
не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

- Постановление Правительства РФ от 06.06.1998 № 569
(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»;

- Постановление Правительства РФ от 21.07.1997 № 918
(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам»;

- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025
(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036
(ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»;

- Постановление Правительства РФ от 02.03.2005 № 111
(ред. от 30.04.2019) «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам
на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа
и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных
с осуществлением предпринимательской деятельности»;

- Постановление Правительства РФ от 06.08.1998 № 898
(ред. от 27.12.2014) «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг»;

- Постановление Правительства РФ от 01.11.2001 № 759
«Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке»;

- Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720
(ред. от 10.05.2001) «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу
или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»;

- Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 № 290
(ред. от 31.01.2017) «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств»;

- Постановление Правительства РФ от 23.04.1997 № 481
«Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний»;

- Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612
(ред. от 16.05.2020) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;

- Постановление Правительства РФ от 21.05.2005 № 315
«Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения»;

- Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 № 25
(ред. от 07.11.2019) «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»;

- Постановление Правительства РФ от 05.12.2005 № 725
(ред. от 08.12.2008) «О взаимодействии и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти»;

Постановление Правительства Белгородской обл. от 11.01.2011 № 2-пп (ред. от 23.04.2018) «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011 - 2020 годы».

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги.

При получении ответа в устной форме лично, по телефону или на сайте предоставление документов не требуется.

При письменном обращении ([образец](#Par167) заявления прилагается - приложение №1) гражданин указывает наименование муниципального органа,
в который направляет письменное обращение, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, номер телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.8.1. Заявление о получении муниципальной услуги, которое подается
в форме электронного документа, и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, использование которой допускается при обращении за получением муниципальных услуг законодательством Российской Федерации. В случае если при обращении
в электронной форме за получением муниципальной услуги идентификация
и аутентификация заявителя – физического лица осуществляются
с использованием единой системы идентификации и аутентификации, заявитель – физическое лицо вправе использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением такой услуги,
при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена на личном приеме.

В заявлении заявитель может указать просьбу о направлении
ему информации по вопросу предоставления муниципальной услуги
в электронном виде или по почте.

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

Оснований для отказа в приеме документов нет.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В исполнении муниципальной услуги может быть отказано
по следующим основаниям:

- в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней
со дня его регистрации оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для хранения его в деле);

- 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
в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается
о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ
на обращение не дается, оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (три и более раз) давались письменные ответы по существу
в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении
не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

2.11. Порядок оставления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения.

Оставление запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения не предусмотрено.

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, правовыми актами Грайворонского городского округа.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Поданное обращение заявителя на предоставление муниципальной услуги с пакетом документов регистрируется в журнале регистрации обращений в день его поступления с указанием даты и входящего номера. Осуществляет прием обращения и проверяет наличие документов специалист Отдела. Срок регистрации обращения составляет 15 мин.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления
 на предоставление муниципальной услуги с пакетом документов и при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

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

Вход в помещение для предоставления муниципальной услуги является свободным, с учетом графика работы Отдела.

Прием посетителей проводится в порядке живой очереди.

Помещение для информирования населения о порядке предоставления муниципальных услуг должно быть оборудовано информационными стендами, предназначенными для ознакомления посетителей с информационными материалами, стульями, столом для возможного оформления документов,
при возможности обеспечивается необходимым оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной, множительной техники, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, а также системами кондиционирования (охлаждения
и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения
о возникновении чрезвычайной ситуации.

На информационном стенде и Интернет-сайте Отдела размещается следующая информация:

- место расположения, график работы, номера контактных телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты;

- текст настоящего административного регламента;

- порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам должно обеспечиваться:

а) возможность беспрепятственного входа в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, и выхода из него;

б) возможность самостоятельного передвижения в помещении,
в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, в том числе с помощью работников, предоставляющих муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки
из него перед входом в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски
и, при необходимости, с помощью работников, предоставляющих муниципальную услугу;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

д) содействие инвалиду при входе в помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, и выходе
из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой
для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям,
в которых осуществляется предоставление муниципальных услуг, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

ж) обеспечение допуска в помещение, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

з) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения
в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых документов, о совершении ими других необходимых действий;

и) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги
с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска
в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

к) оказание работниками, предоставляющими муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.16.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- обеспечение информирования о работе Отдела и предоставляемой муниципальной услуге (посредством размещения информации в СМИ,
на официальном Интернет-сайте, в т.ч. с использованием информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»);

- ясность и качество информации о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги, информация о правах потребителя муниципальной услуги;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации (наличие информационных стендов, указателей);

- условия доступа к территории, зданию, в котором располагается Отдел (территориальная доступность): обеспечение пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта к зданию, наличие необходимого количества парковочных мест (в т.ч. для инвалидов);

- обеспечение свободного доступа заявителей в помещения отдела,
в т.ч. беспрепятственного доступа инвалидов;

- предоставление заявителям возможности предоставления документов в электронном виде.

2.16.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность получателей услуги от процесса получения муниципальной услуги и ее результата;

- комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (оснащенность места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность рабочих мест специалистов);

- компетентность специалистов в вопросах оказания муниципальной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

- культура обслуживания;

- соответствие требованиям настоящего регламента, в т.ч. строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;

- результаты служебных проверок;

- соблюдение дисциплины;

- эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.17. Порядок исправления допущенных опечаток и (или) ошибок
в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В случае выявления заявителем в предоставленном документе опечаток
и (или) ошибок заявитель представляет в Отдел заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, допущенных в представленном в результате предоставления муниципальной услуги документе.

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление, рассматривает заявление и представленную информацию и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок,
не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок
в представленной в результате предоставления муниципальной услуги информации специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление указанной информации,
ее подписание у начальника Управления и выдачу или в зависимости
от способа, указанного в заявлении, направление заявителю в срок,
не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в информации, представленной в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Отдела готовит отказ в исправлении таких опечаток
и (или) ошибок, в связи с их отсутствием, подписывает у начальника Управления и выдает или в зависимости от способа, указанного в заявлении, направляет заявителю в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

2.18. Способ (способы) направления запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга может предоставляться при личном обращении гражданина в Отдел, либо по почте, либо по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет,
по электронной почте в виде электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью.

2.19. Порядок получения заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга может предоставляться по телефону в виде предоставления консультации, направлением сведений на электронную почту заявителя, по почте.

2.20. Порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче этого дубликата.

В случае утери заявителем оригинала документа, предусмотрена выдача дубликата документа по заявлению получателя услуги.

2.21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах
и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, не предусмотрены.

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

3.1. Состав административных процедур:

3.1.1. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Подготовка и выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Последовательность выполнения административных процедур:

3.2.1. Прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- получение письменного обращения;

- регистрация обращения;

- рассмотрение письменного обращения и подготовка ответа;

- личный прием граждан.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является регистрация в установленном порядке письменного обращения гражданина
к специалисту Отдела администрации городского округа.

Обращение регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции, в котором указываются регистрационный номер (состоит
из порядкового номера документа), фамилия, имя, отчество, почтовый адрес автора; номер телефона, краткое содержание обращения; дата поступления. Повторному письменному обращению присваивается регистрационный номер первичного обращения.

Повторными считаются обращения, поступившие специалисту Отдела
от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом
по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы
или дополнительные сведения.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

На анонимные письма, поступившие по электронной почте, заявителю сообщается, что анонимные письма не принимаются. Такие письма
не регистрируются и удаляются из электронной почты.

Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке администрации Грайворонского городского округа и регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие
на официальный сайт органов местного самоуправления администрации Грайворонского городского округа, в адрес специалиста Отдела, регистрируются специалистом Отдела. Дальнейшая работа с ними ведется
как с письменными обращениями.

Гражданин, имеющий документ, удостоверяющий его личность,
при устном обращении в администрацию Грайворонского городского округа сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть заявления
или жалобы. Содержание устных обращений заносятся должностным лицом администрации района в журнал регистрации обращений граждан.

На личном приеме гражданин может передать в адрес главы администрации Грайворонского городского округа письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, предусмотренном
для письменных обращений граждан.

При наличии в обращении на приеме граждан вопросов, решение которых не входит в компетенцию специалиста Отдела, гражданину дается четкое разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Ответ
на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем должностным лицом по защите прав потребителей делается запись в журнале регистрации обращений граждан.

Результатом личного приема потребителя является разъяснение
по существу поставленного им вопроса, по желанию потребителя - написание [претензии](#Par239) (образец прилагается - приложение № 2) и (или) искового [заявления](#Par287) в суд (образец прилагается - приложение № 3) в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя.

Рассмотрение письменных обращений (жалоб) граждан по защите прав потребителей в администрации Грайворонского городского округа осуществляется в порядке очередности. Информация о месте нахождения
и графике работы специалиста по защите прав потребителей администрации городского округа размещается в сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления администрации Грайворонского городского округа.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления администрации Грайворонского городского округа в разделе «Защита прав потребителей»: нормативно-правовая база, актуальные темы, вопрос-ответ.

Оказание муниципальной услуги осуществляется на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

Если предмет обращения гражданина выходит за рамки непосредственной компетенции специалиста Отдела администрации Грайворонского городского округа, исполнение муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

Текущий контроль за соблюдением специалистом Отдела регламента
и иных правовых норм, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, осуществляется начальником управления экономического развития администрации Грайворонского городского округа.

Специалист Отдела ежемесячно предоставляет начальнику управления экономического развития администрации городского округа сведения
о результатах работы с жалобами и заявлениями граждан по защите прав потребителей.

За систематическое или грубое нарушение положений Регламента и иных нормативных правовых актов в сфере рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации Грайворонского городского округа могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять
их авторы на основании полученной по телефону информации у специалиста Отдела.

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

5.1. Действия (бездействия) и решения, исполняемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе,
в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята
при личном приеме заявителя.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых
не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5) отказ 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 области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,
в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги,
если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами
и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых
не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба в письменной форме подается на бумажном носителе,
в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.
В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги жалоба

подается на имя начальника органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются на имя главы администрации Грайворонского городского округа.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органов местного самоуправления в сети «Интернет» <http://www.adm_graivoron@mail.ru>, через портал государственных
и муниципальных услуг Белгородской области http://www.gosuslugi31.ru,
а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо ответственного специалиста учреждения;

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

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней
со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно
из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного
в пункте 5.7. настоящего регламента, заявителю в письменной форме
и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8. настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений
при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения
за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.8.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению
в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8. настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

5.9. Управление при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов
и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи
с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления, его заместитель,
к компетенции которого отнесены вопросы в сфере общественного питания, торговли и бытового обслуживания на территории города, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Управлении.

5.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе получения муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Управления в судебном порядке.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения
или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями
по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы
в органы прокуратуры.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей**»

 Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование предприятия,

 Ф.И.О. предпринимателя)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., адрес, телефон заявителя)

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

1. Информация о потребителе:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Наименование (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Наименование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Марка (модель) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приобретения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 (чек, квитанция, отметка в техпаспорте, накладная, договор и т.п.)

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

5. Краткое описание недостатков в товаре (работе, услуге)

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

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

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

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

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

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

7. Требования потребителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 Заявитель при подаче данного заявления подтверждает достоверность

представленных документов, согласен с условиями оказания услуги, на

обработку и хранение персональных данных согласен.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

 Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование предприятия,

 Ф.И.О. предпринимателя)

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., адрес, телефон заявителя)

**ПРЕТЕНЗИЯ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Вашем магазине (бытовом предприятии) мною был куплен (заказан)

(дата покупки)

товар (изделие) стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 В процессе эксплуатации в течение гарантийного срока обнаружен

недостаток (описать его).

 Прошу Вас в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»

отремонтировать (заменить, вернуть деньги) за некачественный товар
(работу, услугу) в сроки, установленные Законом.

 В случае проведения экспертизы мое участие

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(обязательно, необязательно)

 В случае отказа в моем законном требовании оставляю за собой право

обратиться в суд о принудительном удовлетворении моего требования и

взыскания неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день

просрочки (или 3% от стоимости услуги).

 Дата

 Подпись

 Примечание:

 1. В случаях обнаружения недостатков в товаре (работе, услуге)

необходимо обратиться к продавцу (исполнителю) с претензией в двух

экземплярах.

 2. На Вашем экземпляре претензии продавец (исполнитель) должен

поставить дату и подпись с расшифровкой должности и фамилии. Если есть возражения по поводу претензии - написать их.

**Приложение № 3**

**к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

 В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ районный (городской) суд

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

 (области, района, округа)

 Истец: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О., адрес)

 Ответчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование, адрес)

Исковое заявление.

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я приобрел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать, какой товар)

в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, за который уплатил \_\_\_\_\_ руб.,

 (наименование торговой организации),

что подтверждается товарным чеком.

 В купленном товаре обнаружены следующие недостатки:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (указать недостатки)

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я обратился к ответчику с письменной

претензией, где требовал замены товара ненадлежащего качества на товар

аналогичной марки, однако мне в удовлетворении моих законных требований

было отказано.

 Поскольку в соответствии со ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей» ответчик должен был выполнить мое требование о замене в \_\_\_\_\_\_\_дневный срок, то в соответствии с ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»
за просрочку выполнения требования о замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

 Кроме того, действиями ответчика мне причинен моральный вред

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, который я оцениваю в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

 На основании ст. ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона РФ «О защите прав

Потребителей» ПРОШУ:

 1. Расторгнуть договор купли-продажи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать товар)

и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме

\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.\_\_\_\_\_\_ коп.

 2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о

замене товара в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, т.е.

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

 (привести расчеты)

в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.\_\_\_\_\_\_ коп.

 3. Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб. в качестве компенсации за

причиненный моральный вред.

 4. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

 5. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования

потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50% цены иска.

 Приложение:

 1. Копия товарного чека.

 2. Копия претензии, направленной ответчику.

 3. Копия искового заявления для ответчика.

 Дата

 Подпись