



АДМИНИСТРАЦИЯ
КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.02.2015г.

№ 111

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб, консультации граждан в области защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом Котельниковского муниципального района Волгоградской области, постановлением главы Котельниковского муниципального района Волгоградской области от 15.08.2011 г. № 1010 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» администрация Котельниковского муниципального района Волгоградской области

постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб, консультации граждан в области защиты прав потребителей».

2. Признать утратившим силу постановление главы Котельниковского муниципального района Волгоградской области от 19.10.2011 г. № 1307 «Об утверждении административного регламента администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб, консультаций граждан в области защиты прав потребителей».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования, но не ранее 02.03.2015 г.

Глава администрации
Котельниковского
муниципального района

С.А. Понкратов

Утвержден
постановлением администрации
Котельниковского муниципального
района Волгоградской области
от 13.02.2015 г. № 111

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб,
консультации граждан в области защиты прав потребителей»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб, консультации граждан в области защиты прав потребителей» (далее именуется – муниципальная услуга) представляет собой нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги (далее именуется – административный регламент).

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, устранения избыточных административных процедур и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между потребителями и администрацией Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее именуется – местная администрация), связанные с предоставлением местной администрацией муниципальной услуги.

1.4. Административный регламент разработан в целях соблюдения основных принципов предоставления муниципальных услуг:

- 1) правомерность предоставления муниципальной услуги;
- 2) заявительный порядок обращения за предоставлением муниципального услуги;
- 3) открытость деятельности органов местного самоуправления;
- 4) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 5) возможность получения услуги в электронной форме;
- 6) правомерность взимания платы за муниципальные услуги.

1.5. Административный регламент предусматривает реализацию прав заявителей при получении муниципальной услуги, а именно:

- 1) получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получать полную, актуальную, достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получать услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством по выбору заявителя;

4) право на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе предоставления муниципальной услуги.

1.6. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются граждане, 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 либо их законные представители, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее именуется - заявитель).

1.7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информирования;

4) наглядность форм предоставляемой информации;

5) удобство и доступность получения информации;

6) оперативность предоставления информации.

1.8. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

а) непосредственно в помещениях местной администрации, органа местной администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

б) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

в) посредством размещения на официальном сайте местной администрации;

г) на портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - www.gosuslugi.ru.

1.9. Для получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично или по телефонам в орган местной администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в письменном виде почтой или электронной почтой в местную администрацию.

1.10. Место расположения местной администрации: 404354, Волгоградская обл., г. Котельниково, ул. Ленина, дом № 9.

Телефон для справок: 8 (84476) 3-31-96.

Факс: 8 (84476) 3-35-04.

Официальный сайт: <http://kotelnikovo-region.ru>.

Электронный адрес: ra_kotel@volganet.ru.

График работы:

День недели	Режим работы
Понедельник	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Вторник	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Среда	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Четверг	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Пятница	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

1.11. Ответственным органом местной администрации за предоставление муниципальной услуги является отдел правового и кадрового обеспечения администрации Котельниковского муниципального района Волгоградской области (далее именуется – отдел).

1.12. Место расположения отдела: 404354, Волгоградская обл., г. Котельниково, ул. Ленина, дом № 9, 3-й этаж, кабинет № 6, а также 4-й этаж, кабинет № 10.

Телефон для справок: 8 (84476) 3-27-43.

График работы:

День недели	Режим работы
Понедельник	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Вторник	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Среда	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Четверг	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Пятница	08.00 - 17.00 (перерыв 12.00 - 13.00)
Суббота, воскресенье	Выходные дни

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: Рассмотрение обращений и жалоб, консультации граждан в области защиты прав потребителей.

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу: Местная администрация. Ответственным органом местной администрации за предоставление муниципальной услуги является отдел.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) получение заявителем письменного ответа по существу поставленных в обращении и (или) жалобе вопросов в области защиты прав потребителей;

2) получение консультаций на вопросы в области защиты прав потребителей: устная консультация, письменная консультация;

3) оказание помощи в составлении претензии в области защиты прав потребителей и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом;

4) обращение в суд с заявлением в защиту прав заявителя (по его просьбе) или составление заявления для обращения в суд в защиту прав заявителя им самостоятельно и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) письменное обращение и (или) жалоба в области защиты прав потребителей рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и (или) жалобы с прилагаемыми к ним документами.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в рамках межведомственного взаимодействия, руководитель местной администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения и (или) жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока их рассмотрения заявителя.

2) получение консультаций на вопросы в области защиты прав потребителей:

а) получение устной консультации на вопросы в области защиты прав потребителей осуществляется в течение 30 минут с момента занесения обращения в карточку личного приема граждан. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут;

б) получение письменной консультации на вопросы в области защиты прав потребителей осуществляется в течение 30 дней со дня занесения обращения в карточку личного приема граждан.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в рамках межведомственного взаимодействия, руководитель местной администрации вправе продлить срок для дачи письменной консультации не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока.

3) составление претензии в области защиты прав потребителей и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом, составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения с прилагаемыми к нему документами.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в рамках межведомственного взаимодействия, руководитель местной администрации вправе продлить срок составления претензии в области защиты прав потребителей не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

4) обращение в суд с заявлением в защиту прав заявителя (по его просьбе) или составление заявления для обращения в суд в защиту прав заявителя им самостоятельно и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом, составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения с прилагаемыми к нему документами.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в рамках межведомственного взаимодействия, руководитель местной администрации вправе продлить срок для обращения в суд с заявлением в защиту прав заявителя (по его просьбе) или составления заявления для обращения в суд в защиту прав заявителя им самостоятельно и передачи заявителю документа, оформленного надлежащим образом, не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока заявителя.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 7) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 8) Устав Котельниковского муниципального района Волгоградской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги), и обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав, должен представить самостоятельно для предоставления муниципальной услуги:

- 1) копия паспорта заявителя или иных документов, удостоверяющих личность;
- 2) копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя, копия паспорта представителя заявителя или иных документов, удостоверяющих личность;
- 3) письменное согласие заявителя на обработку персональных данных.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги), и обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав, вправе представить по собственной инициативе для предоставления муниципальной услуги:

- 1) копии документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель, заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги), и обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав, должен представить самостоятельно для предоставления муниципальной услуги:

- 1) копия паспорта заявителя или иных документов, удостоверяющих личность;
- 2) копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя, копия паспорта представителя заявителя или иных документов, удостоверяющих

личность;

3) письменное согласие заявителя на обработку персональных данных;

4) копии кассового и (или) товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, при отсутствии указанных документов - свидетельские показания, подтверждающие заключение договора и его условия;

5) копии договора с хозяйствующим субъектом; договора с банком (о предоставлении кредита), если товар куплен в кредит; гарантийного талона; технического паспорта; договора с экспертным агентством; заключения эксперта; заявления к хозяйствующему субъекту (при наличии указанных документов).

2.9. Исчерпывающий перечень документов, которые заявитель, заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги), и обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав, вправе представить по собственной инициативе для предоставления муниципальной услуги:

1) копии документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту.

2.10. Копии документов, представляемые заявителем, обратившимся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав, как самостоятельно, так и по собственной инициативе для предоставления муниципальной услуги, должны быть заверены в установленном законом порядке. Представление копий, не имеющих надлежащего удостоверения, допускается только при условии предъявления оригинала предоставляемого документа.

2.11. Истребование документов, сведений, в том числе в форме электронного документа, предусмотренных пунктами 2.7., 2.9. настоящего административного регламента, для предоставления муниципальной услуги, у иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в рамках межведомственного информационного взаимодействия осуществляется местной администрацией самостоятельно.

2.12. Гражданин может направить обращение и (или) жалобу в форме электронного документа через портал государственных и муниципальных услуг. Гражданину обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на портале государственных и муниципальных услуг.

Должностное лицо местной администрации не позднее следующего дня со дня получения обращения и (или) жалобы через портал государственных и муниципальных услуг осуществляет его регистрацию, а также направляет гражданину электронное уведомление о получении обращения и (или) жалобы с указанием даты представления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Сроки рассмотрения обращений и (или) жалоб, поступивших в местную администрацию в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг, исчисляются со дня поступления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Документы, необходимые для предоставления гражданину муниципальной услуги, подавшему обращение и (или) жалобу через портал государственных и муниципальных услуг, могут быть представлены им лично или через своего представителя, либо направлены по почте.

Регистрация документов осуществляется должностным лицом местной администрации:

- 1) на личном приеме в день их представления гражданином;
- 2) при поступлении по почте - в течение рабочего дня, в который поступили документы в местную администрацию.

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

1) наличие в обращении, жалобе и (или) прилагаемых к ним документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

2) тексты документов не поддаются прочтению, отсутствует подпись заявителя или уполномоченного представителя, отсутствует обратный адрес заявителя или уполномоченного лица;

3) копии документов, представленные для предоставления муниципальной услуги, не заверены в установленном законом порядке и не предъявлены оригиналы требуемых документов;

4) в заявлении и (или) обращении обжалуется судебное решение.

Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов при наличии намерения их сдать.

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

1) выявление в представленных документах недостоверной (не соответствующей действительности), искаженной информации;

2) обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении предоставления муниципальной услуги;

3) отсутствие необходимых для предоставления муниципальной услуги документов или одного из них;

4) в случае если обращение и (или) жалоба подписаны неуполномоченным лицом, представленные документы выданы неуполномоченным юридическим и (или) физическим лицом;

5) обращение и (или) жалоба не содержит вопросов в области защиты прав потребителей;

6) заявителем является юридическое лицо или гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) для осуществления предпринимательской деятельности;

7) при получении консультаций на вопросы в области защиты прав потребителей заявитель:

позволяет себе нецензурные выражения, оскорбления, а также высказывания, унижающие честь и достоинство, в адрес работника, ответственного за

предоставление муниципальной услуги, или иным образом проявляет неуважение к нему;

находится в состоянии с ярко выраженными признаками алкогольного или наркотического опьянения и оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

находится в неопрятном внешнем виде (в грязной, мокрой, расстегнутой одежде), вызывающем брезгливость и отвращение;

обратился за получением консультаций в не установленные для приема дни и время;

обращается с вопросом, на который работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, неоднократно давались устные и (или) письменные консультации по существу при этом в задаваемом вопросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

8) обращение и (или) жалоба содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

9) в обращении и (или) жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и (или) жалобами, и при этом в обращении и (или) жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и (или) жалоба и ранее направляемые обращения и (или) жалобы направлялись в местную администрацию;

10) в производстве суда имеется возбужденное ранее дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;

11) имеется вступившее в законную силу и принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение суда или определение суда о прекращении производства по делу в связи с принятием отказа истца от иска или утверждением мирового соглашения сторон;

12) если ответ по существу поставленного в заявлении и (или) жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.15. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного запроса о предоставлении муниципальной услуги, время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 мин.

2.17. Срок регистрации письменного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: регистрация письменного обращения и (или) жалобы происходит в день обращения заявителя.

Датой обращения за муниципальной услугой считается дата регистрации письменного обращения и (или) жалобы. При направлении документов по почте датой обращения за муниципальной услугой считается дата регистрации письменного обращения и (или) жалобы. Письменное обращение и (или) жалоба регистрируется в журнале регистрации обращений.

2.18. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам. При предоставлении муниципальной услуги работником отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, обеспечиваются условия для удобного пребывания заявителей.

На дверях служебных кабинетов отдела вывешиваются таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги.

Места ожидания для посетителей оборудуются информационными стендами, сиденьями, столом, канцелярскими принадлежностями для заполнения типовых бланков, типовыми бланками уведомлений с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Рабочее место работника отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

На информационных стендах местной администрации размещается следующая информация:

- а) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- б) образцы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним (при необходимости);
- в) график приема заявителей работником отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги;
- г) номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- д) основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) порядок обжалования решений, действий или бездействия работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.19. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги местной администрацией относятся:

- оперативность предоставления муниципальной услуги;
- удобство и доступность предоставления муниципальной услуги;
- полнота предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действие (бездействие) должностных лиц местной администрации и отдела;
- доступность информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.20. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами муниципального района по принципу «одного окна», в соответствии с которым

предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с местной администрацией осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Многофункциональный центр организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна» в соответствии с соглашением о взаимодействии с местной администрацией.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде

3.1. Муниципальная услуга, предусмотренная подпунктами 1, 3 и 4 пункта 2.3. настоящего административного регламента, предоставляется путем выполнения следующих административных процедур:

1) прием обращения и (или) жалобы и прилагаемых к ним документов, регистрация обращения и (или) жалобы;

2) рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении заявителю (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

3) подготовка и направление письменного ответа по существу поставленных в обращении и (или) жалобе вопросов в области защиты прав потребителей; составление претензии в области защиты прав потребителей и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом; обращение в суд с заявлением в защиту прав заявителя (по его просьбе) или составление заявления для обращения в суд в защиту прав заявителя им самостоятельно и передача заявителю документа, оформленного надлежащим образом.

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги, предусмотренной подпунктами 1, 3 и 4 пункта 2.3. настоящего административного регламента, является поступление жалобы и (или) обращения о предоставлении муниципальной услуги в местную администрацию с приложением документов, предусмотренных пунктом 2.6. или 2.8. и пунктом 2.7. или 2.9. соответственно (в случае предоставления заявителем документов по своей инициативе) административного регламента.

При приеме жалобы и (или) обращения и прилагаемых к ним документов работник местной администрации, ответственный за прием документов, проверяет подлинность и полноту представленного заявителем комплекта документов, правильность их составления и непротиворечивость содержащихся в них сведений. Работник местной администрации, ответственный за прием документов, изучает каждый представленный документ по отдельности, а затем сравнивает сведения, содержащиеся в разных документах, а также в оригиналах представленных документов или нотариально заверенных копиях.

При наличии сомнений в подлинности документов, выявлении ошибок либо несоответствий в сведениях, содержащихся в документах, работник местной

администрации, ответственный за прием документов, сообщает об этом заявителю.

При представлении документов и материалов в соответствии с пунктом 2.6. или 2.8. и пунктом 2.7. или 2.9. соответственно (в случае предоставления заявителем документов по своей инициативе) административного регламента работник местной администрации, ответственный за прием документов, в случае необходимости копирует подлинники документов, представленных заявителем. Полученные копии документов заверяются подписью работника местной администрации, ответственного за прием документов, с расшифровкой подписи, указанием должности и даты, подлинники документов возвращаются заявителю.

Работник местной администрации, ответственный за прием документов, предлагает заявителю заполнить обращение и (или) жалобу и может оказать помощь в их заполнении.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 30 минут.

Работник местной администрации, ответственный за прием документов, регистрирует обращение и (или) жалобу в журнале регистрации учета заявлений, который ведется на бумажном носителе. Максимальный срок административной процедуры: в день подачи обращения и (или) жалобы. На поступившем обращении и (или) жалобе делается отметка о их принятии с обязательным указанием даты их принятия.

Жалоба и (или) обращение о предоставлении муниципальной услуги и иные необходимые документы, представленные посредством почтового отправления, принимаются работником местной администрации, ответственным за прием документов.

При поступлении документов посредством почтового отправления работник местной администрации, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия:

а) перед вскрытием почтовых отправлений проверяет сохранность их упаковки;

б) сличает представленные обращение и (или) жалобу и иные необходимые документы с перечнем представленных документов;

в) при отсутствии документа составляет акт в трех экземплярах, один экземпляр которого прилагается к поступившим документам, второй - передается организации почтовой связи (ее представителю), третий – направляется заявителю;

г) прилагает конверт, в котором поступили документы, к поступившим документам.

Результатом исполнения административной процедуры является прием обращения и (или) жалобы от заявителя. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке устно информируется работником местной администрации, ответственным за прием документов:

- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

С момента приема документов, обращения и (или) жалобы заявитель имеет право получить сведения о ходе предоставления ему муниципальной услуги при личном обращении в местную администрацию и (или) к работнику отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, по телефону либо посредством электронной почты. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (на стадии выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов (обращение и (или) жалоба).

3.1.2. Работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет документы, представленные заявителем как самостоятельно, так и по его собственной инициативе на наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.13. настоящего административного регламента.

При наличии таких оснований работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в 5-дневный срок со дня получения жалобы и (или) обращения и прилагаемых к ним документов готовит и направляет (вручает) заявителю обоснованный отказ в приеме документов со ссылкой на положения настоящего административного регламента.

Отказ в приеме документов готовится от имени местной администрации и за подписью ее руководителя. Одновременно с отказом в приеме документов заявителю направляется (вручается) его жалоба и (или) обращение со всеми приложенными к ним документами.

Отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным пунктом 2.13. настоящего административного регламента, не допускается.

Отказ в приеме документов может быть оспорен заявителем в установленном законом порядке. Отказ в приеме документов и направление (вручение) их заявителю не препятствует заявителю при устранении обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, повторно обратиться в местную администрацию за предоставлением муниципальной услуги.

3.1.3. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных в пункте 2.13. настоящего административного регламента, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет документы, представленные заявителем как самостоятельно, так и по его собственной инициативе, на наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.14. настоящего административного регламента.

При наличии оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.14. настоящего административного регламента, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в 10-дневный срок со дня получения жалобы и (или) обращения и прилагаемых к ним документов готовит соответствующее уведомление с указанием оснований для соответствующего отказа.

Уведомление об отказе заявителю в предоставлении муниципальной услуги должно содержать ссылки на нормы действующего законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента.

Уведомление готовится от имени местной администрации и за подписью ее руководителя. Отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным пунктом 2.14. настоящего административного регламента, не допускается.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.1.4. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении заявителю муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.14. настоящего административного регламента, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения и (или) жалобы в сроки и порядке, установленные настоящим административным регламентом.

Обращение или (жалоба), не содержащее вопросы в области защиты прав потребителей, и вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации, направляется в течение 7-ми дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении и (или) жалобе вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение и (или) жалобу, о переадресации обращения и (или) жалобы.

Если в обращении и (или) жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение и (или) жалоба подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При выявлении по обращению и (или) жалобе товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды местная администрация незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем 5 подпункта 3.1.4. пункта 3.1. настоящего административного регламента, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Ответ на обращение и (или) жалобу готовится от имени местной администрации и за подписью ее руководителя. Ответ на обращение и (или) жалобу, поступившие в местную администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и (или) жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении и (или) жалобе.

3.1.5. Если в обращении и (или) жалобе содержатся сведения о нарушении прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей, то местная администрация вправе предъявить исковое заявление в суд о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

Если в обращении и (или) жалобе содержатся сведения о нарушении прав, свобод и законных интересов заявителя, то местная администрация по просьбе заявителя предъявляет исковое заявление в суд в защиту прав, свобод и законных интересов заявителя.

Исковое заявление подается в суд по форме, содержанию и в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

3.1.6. Претензия составляется работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в письменной форме.

В претензии указываются:

а) наименование лица, к которому предъявляется претензия; дата предъявления претензии;

б) обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии; доказательства, подтверждающие изложенные в претензии обстоятельства; ссылка на соответствующие нормативные правовые акты;

в) требования заявителя;

г) сумма претензии и ее расчет, если претензия подлежит денежной оценке, платежные и почтовые реквизиты заявителя претензии;

д) перечень прилагаемых к претензии документов, а также других доказательств.

Претензия подписывается заявителем и отправляется им заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручается под расписку.

К претензии прилагаются копии документов, подтверждающие предъявленные заявителем требования. К претензии могут не прилагаться документы, которые имеются у другой стороны, с указанием об этом в претензии.

3.2. Административная процедура, предусмотренная подпунктом 2 пункта 2.3. настоящего административного регламента, предоставляется путем выполнения следующих административных процедур:

1) занесения устного обращения в карточку личного приема граждан;

2) рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении заявителю (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

3) предоставление устной или письменной консультации.

3.2.1. Получение консультаций на вопросы в области защиты прав потребителей осуществляется на личном приеме граждан, проводимом работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в установленные для приема дни и часы.

Настоящим административным регламентом устанавливается следующий график прием граждан для получения консультаций на вопросы в области защиты прав потребителей: вторник и четверг каждой недели месяца (за исключением

нерабочих праздничных дней) с 13 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно Приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

При наличии или отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных в пункте 2.13. настоящего административного регламента, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

При наличии или отсутствии оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.14. настоящего административного регламента, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, также делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

По результатам личного приема работник, ответственным за предоставление муниципальной услуги, выдает заявителю копию карточки личного приема гражданина.

Работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги и осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Прием заявителя осуществляется работником отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в порядке очередности.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде (в виде электронного документа) либо назначает другое, удобное для заявителя, время для устного консультирования, либо предлагает получить заявителю письменную консультацию на поставленные вопросы.

Работник отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги и осуществляющий прием и информирование заявителя, должен корректно, внимательно и вежливой форме относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства.

Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителя в местную администрацию осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или в виде электронного документа. Ответ на обращение заявителя должен предоставляться в простой, четкой и понятной форме с указанием

фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и содержать ответы на поставленные вопросы.

IV. Формы контроля над исполнением административного регламента

4.1. Должностные лица местной администрации, отдела, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество ее предоставления, за соблюдение и исполнение положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением и исполнением должностными лицами местной администрации, отдела, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги (далее по тексту - текущий контроль), осуществляется руководителем местной администрации.

Текущий контроль осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителям местной администрации проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц отдела и местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем местной администрации.

4.3. Осуществление текущего контроля осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- 1) проведение текущего контроля в форме плановых и внеплановых проверок;
- 2) проведение плановых проверок не реже одного раза в три года;
- 3) проведение внеплановых проверок по письменным обращениям заявителя.

Для проверки соблюдения и исполнения должностными лицами отдела, местной администрации положений административного регламента решением местной администрации формируется комиссия.

В ходе текущего контроля проводятся комплексные и тематические проверки. При проведении комплексной проверки осуществляется контроль над предоставлением муниципальной услуги в целом, при проведении тематической проверки осуществляется контроль над осуществлением определенной административной процедуры.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и (или) юридических лиц действиями (бездействием)

должностных лиц отдела, местной администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес местной администрации:

1) предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами отдела, местной администрации муниципальной услуги;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе отдела, должностных лиц местной администрации;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами отдела, местной администрации прав, свобод или законных интересов граждан.

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

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской 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.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в местную администрацию. Жалобы на решения, принятые руководителем органа предоставляющего муниципальную услугу подаются в вышестоящий орган, либо в случае его отсутствия рассматривается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта местной администрации, а также может быть принята при личном приеме заявителя руководителем местной администрации. Жалобы на решения, принятые руководителем органа предоставляющего муниципальную услугу можно подать с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также единого портала государственных и муниципальных услуг.

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

5.3. Жалоба, поступившая в местную администрацию подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа местной администрации, должностного лица 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.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы местная администрация принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4. настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6. 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 органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Рассмотрение обращений и
жалоб, консультации граждан в
области защиты прав потребителей»

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Ф.И.О. гражданина (представителя гражданина)	
Паспортные данные гражданина (номер, серия, кем и когда выдан)	
Паспортные данные представителя гражданина (номер, серия, кем и когда выдан, дата выдачи доверенности, кем выдана доверенность)	
Регистрация гражданина (представителя гражданина) по месту жительства	
Регистрация гражданина (представителя гражданина) по месту пребывания	
Почтовый адрес, контактный телефон, адрес электронной почты гражданина (представителя гражданина)	
Дата и время начала личного приема	
Дата и время окончания личного приема	
Ф.И.О., должность работника, осуществляющего личный прием	
Перечень документов, представленных гражданином	

(представителем гражданина) для предоставления муниципальной услуги		
Основания для отказа в приеме документов		
Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги		
Краткое содержание устного обращения	_____	
Краткое содержание устного ответа	_____	
В письменном ответе по существо поставленных в обращении вопросов нуждаюсь (не нуждаюсь)		Подпись, И.О. Фамилия гражданина (представителя гражданина)
Настоящим, в порядке и на условиях, определенных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие ответственному исполнителю, а также организатору оказания предоставления муниципальной услуги на обработку, хранение, уничтожение и на передачу персональных данных заинтересованным сторонам на основании официального запроса, в рамках их компетенции. Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме.		Подпись, И.О. Фамилия гражданина (представителя гражданина)

Подпись, И.О. Фамилия работника, осуществляющего личный прием	
Подпись, И.О. Фамилия гражданина (представителя гражданина)	
Копию настоящего листа приема гражданина получил (а):	« _____ » _____ 20 ____ г. _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги ««Рассмотрение обращений и
жалоб, консультации граждан в
области защиты прав потребителей»»

Администрация Котельниковского
муниципального района Волгоградской
области

от _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающего (ей) по адресу: _____

ТИПОВАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ (ЖАЛОБЫ)

1. Информация о потребителе:

Ф.И.О. _____
Адрес, телефон _____

2. Информация о лице, нарушившем право потребителя:

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), при его наличии:

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

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

6. Требования потребителя: _____

При подаче данного заявления подтверждаю достоверность представленных документов, и изложенных в заявлении сведений. Настоящим, в порядке и на условиях, определенных Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие ответственному исполнителю, а также организатору оказания предоставления муниципальной услуги на обработку, хранение, уничтожение и на передачу персональных данных заинтересованным сторонам на основании официального запроса, в рамках их компетенции. Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме.

«___» _____ 20__ г. _____

(И.О. Фамилия)