



**Администрация городского округа
город Рыбинск**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.07.2016

№ 1847

Об утверждении новой редакции
административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей»

В целях организации и предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» на территории городского округа город Рыбинск и в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», решением Муниципального Совета городского округа город Рыбинск третьего созыва от 28.04.2016 № 133 «О структуре Администрации городского округа город Рыбинск»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить в новой редакции административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу пункт 1 постановления Администрации городского округа город Рыбинск от 15.02.2012 № 480 «Об утверждении административных регламентов отдела по защите прав потребителей по предоставлению муниципальных услуг».
3. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского округа город Рыбинск

4.Контроль исполнения постановления возложить на заместителя Главы Администрации по безопасности А.А. Киселева.

Глава городского округа
город Рыбинск

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by several fluid, connected strokes that form the rest of the name.

Д.В. Добряков

Приложение
к постановлению Администрации
городского округа город Рыбинск
от 04.07.2016 № 1847

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» (далее по тексту - административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями, заявлениями и жалобами потребителей, повышения потребительских знаний граждан и восстановления их законных прав и интересов.

Административный регламент определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий (далее по тексту - административные процедуры) отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск при предоставлении муниципальной услуги по защите прав потребителей (далее по тексту - муниципальная услуга) с получателями муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются:

- потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее по тексту - потребитель);

- представитель потребителя, наделенный полномочиями в соответствии с законодательством Российской Федерации выступать от имени потребителя при взаимодействии с органами местного самоуправления (далее по тексту - представитель потребителя).

1.3. Информация о местонахождении и графике работы Администрации городского округа город Рыбинск, отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск, номера телефонов для справок, адреса электронной почты размещаются в средствах массовой информации, телефонных справочниках, на стендах, размещенных в Администрации городского округа город Рыбинск (ул. Рабочая, д. 1) и на официальном интернет-сайте Администрации городского округа город Рыбинск.

Справочные телефоны Администрации городского округа город Рыбинск:

- дежурный ЕДДС Администрации городского округа город Рыбинск - 290-111, 290-112;

- отдел муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск - 290-075, 290-076, 290-077, 290-218.

График работы специалистов отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск:

понедельник – с 9.00 до 11.00 по адресу: г. Рыбинск, ул. Рабочая, д. 1, каб. 307;

вторник, четверг - с 13.00 до 16.30 по адресу: г. Рыбинск, ул. Рабочая, д. 1, каб. 308 или каб. 307;

перерыв на обед с 12.12 до 13.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

Адрес официального сайта администрации городского округа город Рыбинск - www.Rybinsk.ru.

Электронные адреса - pushkina@rybadm.ru.

1.4. Порядок получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги (далее по тексту - информация о процедуре) заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично в приемные дни отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск или по телефону в любой рабочий день к специалисту отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск (далее по тексту - специалист отдела);

- в письменном виде почтой или по электронной почте в отдел муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск - pushkina@ryb.adm.yar.ru;

- через интернет-сайт Администрации городского округа город Рыбинск - www.Rybinsk.ru;

- через федеральную государственную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг» - www.gosuslugi.ru;

- через систему «Портал государственных и муниципальных услуг Ярославской области» - www.gosuslugi.yar.ru.

Индивидуальное устное информирование потребителей или их представителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела лично или по телефону.

При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист отдела, сняв трубку, должен назвать наименование своего отдела, должность, фамилию, имя и отчество. Во время информирования необходимо произносить слова четко, избегать

«параллельных разговоров» с окружающими людьми.

Если на момент поступления звонка от заинтересованных лиц специалист отдела проводит личный прием граждан, специалист отдела может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Специалист отдела не вправе осуществлять информирование заинтересованных лиц, выходящее за рамки информирования, влияющее прямо или косвенно на результат предоставления муниципальной услуги.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: муниципальная услуга «Защита прав потребителей».

2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является отдел муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск (далее по тексту - отдел).

2.3. Муниципальная услуга оказывается при устном или письменном обращении потребителя или его представителя в отдел.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- разъяснение норм законодательства защиты прав потребителей, применимых в вопросе, по которому обратился потребитель или представитель потребителя;
- письменный ответ о результатах рассмотрения обращения потребителя или представителя потребителя;
- помощь в составлении искового заявления в суд.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламентом работы Администрации городского округа город Рыбинск.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Устав городского округа город Рыбинск;
- Регламент работы Администрации городского округа город Рыбинск, утвержденный распоряжением администрации городского округа город Рыбинск от 30.01.2013 № 16;
- постановление Администрации городского округа город Рыбинск от 21.01.2010 № 90 «Об утверждении рекомендуемой формы обращения потребителя»;
- Положение об отделе муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск, утвержденное Главой городского округа город Рыбинск;
- настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Защита прав потребителей».

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. В случае устного обращения потребителя или его представителя на личный прием к специалисту отдела:

- документы, подтверждающие обстоятельства, связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг:
- платежные документы, подтверждающие факт оплаты товара (выполнения работы, оказания услуги);
- договор, заключенный между потребителем и продавцом при продаже товаров, исполнителем, изготовителем при выполнении работ, оказании услуг;
- информация о товарах (работах, услугах), предоставленная потребителю изготовителем, исполнителем, импортером, продавцом при заключении договора (гарантийный талон, инструкция, упаковка);
- письменные обращения потребителя к продавцу (исполнителю, изготовителю);
- письменные ответы продавца (исполнителя, изготовителя) потребителю;
- заключение экспертизы о качестве товара (работы, услуги), акты проверок, акты технических заключений, акты заключений, сметные расчеты.

2.7.2. В случае письменного обращения потребителя или его представителя в отдел:

- обращение (заявление, жалоба) по предоставлению муниципальной услуги по защите прав потребителей;
- доверенность, удостоверяющая права (полномочия) представителя потребителя;
- документы, подтверждающие наличие согласия на обработку персональных данных потребителя, в случае, если для получения муниципальной услуги обращается представитель потребителя;
- документы, подтверждающие обстоятельства, связанные с приобретением товаров, выполнением работ, оказанием услуг, указанные в п.

2.7.1 настоящей статьи.

Обращение на имя начальника отдела муниципального жилищного контроля и защиты прав потребителей Администрации городского округа город Рыбинск может быть оформлено по форме, утвержденной постановлением Администрации городского округа город Рыбинск от 21.01.2010 № 90 «Об утверждении рекомендуемой формы обращения потребителя» (приложение 1 к настоящему административному регламенту), или в произвольной форме.

Специалист отдела не вправе требовать от потребителя или его представителя:

- предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении отдела.

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

- в обращении не указана фамилия обратившегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

- обращение по вопросу, который не регулируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- в письменном обращении не указана фамилия обратившегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Срок регистрации в журнале регистрации входящих документов обращения по защите прав потребителей, предоставленного потребителем или его представителем, - 1 рабочий день.

2.13. Прием потребителя или его представителя для оказания муниципальной услуги осуществляется специалистом отдела согласно графику приема граждан в специально выделенных для этих целей отдельных оборудованных кабинетах.

Каждое рабочее место оборудовано столом, стульями, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам, печатающим устройствам, табличкой с указанием фамилии, имени,

отчества специалиста отдела.

Для ожидания приема потребителю или его представителю отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Для получения информации по оказанию муниципальной услуги в помещении для ожидания приема размещается информационный стенд с информацией по предоставлению муниципальной услуги, на котором помещается исчерпывающая информация, необходимая потребителю или его представителю, в частности:

- текст административного регламента муниципальной услуги;
- перечень необходимых для получения муниципальной услуги документов;
- описание конечного результата предоставления муниципальной услуги;
- адрес интернет-сайта Администрации городского округа город Рыбинск, интернет-страницы, электронной почты отдела;
- информация о местоположении, почтовом адресе отдела и номерах телефонов специалистов отдела, предоставляющих муниципальную услугу;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.14. В здании, где оказывается муниципальная услуга, должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к получению муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством и иными нормативными правовыми актами, включая:

возможность самостоятельного передвижения по зданию и прилегающей территории в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, передвижения с помощью сотрудников, входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

допуск в здание, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к местам предоставления муниципальной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

обеспечение допуска в здание сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

В случаях, если здание и помещение (место предоставления муниципальной услуги) невозможно полностью приспособить с учетом

потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта принимают согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории города Рыбинска, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

На стоянке (остановке) автотранспортных средств около здания, в котором размещается отдел, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

При технической возможности может быть включено дополнительное требование к зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга:

вход в здание, где предоставляется муниципальная услуга, оборудуется кнопкой вызова с информационной табличкой, которая расположена на высоте, обеспечивающей беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

2.15. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие жалоб и нареканий на работу специалистов отдела.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме: при обращении потребителя или его представителя по электронной почте необходимо указать фамилию, имя, отчество обратившегося и изложить суть обращения.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение потребителя или его представителя (устное или письменное) в отдел.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- консультация потребителя или его представителя по вопросу защиты прав потребителей;
- рассмотрение письменного обращения;
- подготовка искового заявления;
- участие в судебном процессе при рассмотрении исков по защите прав потребителей в качестве третьего лица (при возможности).

Перечень действий специалиста отдела при предоставлении муниципальной услуги представлен в блок-схеме (приложение 2 к настоящему административному регламенту).

3.2. При проведении консультации по защите прав потребителей.

Потребитель или его представитель в приемные часы работы отдела может обратиться к специалисту отдела за получением устной консультации по вопросам защиты прав потребителей.

Специалист отдела делает запись в журнале регистрации консультаций по вопросам защиты прав потребителей (на личном приеме) по форме согласно приложения 3 к настоящему административному регламенту, указывает:

- порядковый номер и дату обращения (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);
- фамилию и инициалы гражданина, его адрес, телефон;
- краткое содержание обращения;
- в графе «консультация» - статью нормативно-правового акта, по которой дано разъяснение прав потребителю или его представителю.

Выслушивая гражданина, специалист отдела анализирует все имеющиеся у потребителя документы на покупку (услугу, выполнение работ).

Если в ходе личного приема выявлены нарушения законодательства о защите прав потребителей, специалист отдела оказывает помощь потребителю или его представителю:

- в составлении претензии от имени потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю);
- в составлении обращения в отдел;
- в составлении искового заявления в суд.

В ходе устного обращения потребителя или его представителя специалист отдела по возможности связывается по телефону с продавцом товара (исполнителем услуг, изготовителем), доводит до его сведения обращение потребителя, разъясняет ему нормы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и предлагает в досудебном порядке разрешить спорную ситуацию.

Если в ходе устного обращения поступают вопросы, решение которых не регулируется Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», потребителю или его представителю дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

Время приема и консультации составляет до 15 минут.

Результатом рассмотрения устного обращения на личном приеме является дача ответов на поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей, оказание помощи в составлении претензии к продавцу (изготовителю, исполнителю), оказание помощи в составлении обращения в отдел или искового заявления.

3.3. Последовательность действий при рассмотрении письменного обращения.

Прием и регистрация письменного обращения осуществляется специалистом отдела путем совершения записи в журнале регистрации

входящих документов и присвоения входящего номера поступившему обращению.

Этот же номер и дату регистрации специалист отдела указывает на обращении.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в п. 2.8 раздела II административного регламента, потребителю или его представителю предлагается устранить указанные препятствия:

- при отсутствии в обращении фамилии, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, - указать данную информацию в обращении;
- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению - переписать обращение.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Специалист отдела, ответственный за прием и регистрацию обращения, после регистрации передает обращение начальнику отдела.

Начальник отдела назначает специалиста отдела (накладывает резолюцию), которому поручает рассмотрение обращения.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Для рассмотрения обращения потребителя или его представителя специалист отдела по возможности связывается с продавцом товара (исполнителем услуг, изготовителем), доводит до его сведения обращение потребителя, разъясняет ему нормы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и предлагает в досудебном порядке разрешить спорную ситуацию. При необходимости продавец товара (исполнитель услуги, изготовитель) приглашается для пояснения ситуации в отдел.

В случае необходимости проводится рассмотрение обращения с выездом на место на основании соответствующего приказа заместителя Главы Администрации с указанием специалистов отдела, участвующих в рассмотрении и сроков проведения выездного мероприятия.

Итогом рассмотрения обращения потребителя является письменный ответ потребителю, в котором ему сообщается, что либо его претензия удовлетворена, либо продавец товара (исполнитель услуг, изготовитель) отказался в досудебном порядке разрешить спор и отдел готов оказать помощь в составлении искового заявления и принять участие в судебном заседании в качестве третьего лица.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если вопросы, поставленные в обращении, не нашли своего разрешения, то указывается причина, по которой они не могут быть разрешены.

В случае если в ходе рассмотрения обращения специалист отдела выявил основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанные в п. 2.9 раздела II административного регламента, то потребителю или его

представителю направляется обоснованный ответ по отказу в предоставлении муниципальной услуги.

Ответ на обращения печатается на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации городского округа город Рыбинск. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ на обращение подписывается начальником отдела и регистрируется в журнале регистрации исходящих документов с присвоением номера и даты исходящих документов.

Максимальный срок рассмотрения обращения - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Продление срока рассмотрения обращения допускается в исключительных случаях, когда его невозможно исполнить в срок по объективным причинам.

Продление срока рассмотрения обращения потребителя или его представителя заместителем Главы Администрации возможно не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения потребителя или его представителя, направившего обращение.

3.4. Последовательность действий при подготовке искового заявления.

В случае, когда потребитель или его представитель обращается с просьбой оказать помощь в составлении искового заявления о защите нарушенных прав потребителя, специалист отдела регистрирует обращение путем совершения записи в журнале регистрации входящих документов и присвоения входящего номера поступившему обращению. Этот же номер и дату регистрации специалист отдела указывает на обращении.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Специалист отдела, ответственный за прием и регистрацию обращения, после регистрации передает обращение начальнику отдела.

Начальник отдела назначает специалиста отдела (накладывает резолюцию), которому поручает рассмотрение обращения.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Назначенный специалист отдела по телефону или лично согласовывает с потребителем время, удобное для потребителя для консультации и написания искового заявления, и оказывает помощь в составлении искового заявления в соответствии с действующим законодательством.

Максимальный срок выполнения процедуры - 30 рабочих дней.

Результатом выполнения процедуры является передача потребителю или его представителю подготовленного искового заявления.

3.5. Участие в судебном заседании.

При получении судебной повестки специалист отдела регистрирует повестку в журнале регистрации судебных повесток в день поступления документа.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Начальник отдела отдает распоряжение о принятии участия в судебном

заседании одному из специалистов отдела.

По итогу участия в судебном заседании специалист отдела делает отметку о результате в журнале регистрации судебных повесток.

В случае невозможности участия в судебных заседаниях по причине большой загруженности специалистов отдела или совпадения дня судебного заседания с приемным днем в отделе по защите прав потребителей оформляется ходатайство в суд о рассмотрении дела без участия специалистов отдела.

Ходатайство подписывается начальником отдела и регистрируется в журнале регистрации исходящей документации.

Результатом выполнения процедуры по участию в судебном процессе в качестве третьего лица является вступившее в законную силу решение суда либо вступившее в законную силу определение суда.

Максимальный срок выполнения процедуры устанавливается в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

3.6. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При обращении потребителя по электронному адресу отдела по вопросу защиты прав потребителей специалист отдела регистрирует обращение в журнале регистрации входящей документации с присвоением входящего номера поступившему обращению.

Этот же номер и дату регистрации специалист отдела указывает на обращении.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Специалист отдела, ответственный за прием и регистрацию обращения, после регистрации передает обращение начальнику отдела.

Начальник отдела назначает специалиста отдела (накладывает резолюцию), которому поручает рассмотрение обращения.

Максимальный срок выполнения процедуры - 1 рабочий день.

Для рассмотрения обращения потребителя или его представителя специалист отдела по возможности связывается с продавцом товара (исполнителем услуг), доводит до его сведения обращение потребителя, разъясняет ему нормы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и предлагает в досудебном порядке разрешить спорную ситуацию. При необходимости продавец товара (исполнитель услуги) приглашается для пояснения ситуации в отдел по защите прав потребителей.

В случае необходимости проводится рассмотрение обращения с выездом на место на основании соответствующего приказа заместителя Главы Администрации с указанием специалистов отдела, участвующих в рассмотрении и сроков проведения выездного мероприятия.

Итогом рассмотрения обращения потребителя является ответ потребителю, направляемый по электронной почте, в котором ему сообщается об удовлетворении его претензии либо оказывается помощь в

составлении искового заявления в суд в случае, если продавец товара (исполнитель услуг, изготовитель) отказался в досудебном порядке разрешить спор.

Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- если вопросы, поставленные в обращении, не нашли своего разрешения, то указывается, причина, по которой они не могут быть разрешены.

В случае если в ходе рассмотрения обращения специалист отдела выявил основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанные в п. 2.9 раздела II административного регламента, то потребителю или его представителю направляется обоснованный ответ по отказу в предоставлении муниципальной услуги.

Ответ на обращение направляется потребителю или его представителю, направившему обращение, по указанному электронному адресу.

Максимальный срок рассмотрения обращения - 30 дней со дня регистрации обращения.

Продление срока рассмотрения обращения допускается в исключительных случаях, когда его невозможно исполнить в срок по объективным причинам.

Продление срока рассмотрения обращения потребителя или его представителя заместителем Главы Администрации возможно не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока рассмотрения потребителя или его представителя, направившего обращение.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником отдела.

4.2. Контроль исполнения предоставления муниципальной услуги и контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела с периодичностью не реже 1 раза в 2 года.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя анализ документов и контроль сроков предоставления муниципальной услуги.

4.3. Специалисты отдела, по вине которых допущены нарушения положений настоящего административного регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ), ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Получатель муниципальной услуги вправе оспорить решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при исполнении муниципальной услуги начальником отдела и (или) специалистом отдела.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в случае:

- 1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) отказа отдела, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в отдел, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые начальником отдела, предоставляющим муниципальную услугу, подаются заместителю Главы Администрации. Жалобы на решения, принятые специалистом отдела, подаются начальнику отдела.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта отдела, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела или муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, его должностного лица или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

- 2) об отказе в удовлетворении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы - 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если жалоба подана в связи с отказом отдела в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений срок рассмотрения жалобы - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

В рассмотрении жалобы может быть отказано:

- если в письменном обращении либо обращении, направленном по электронной почте, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению. При этом, если фамилия гражданина и адрес для ответа поддаются прочтению, гражданину сообщается о невозможности прочтения текста обращения в течение семи дней со дня регистрации данного обращения.

Перечень оснований для отказа в ответе является исчерпывающим.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления

лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

И.о. начальника отдела
муниципального жилищного контроля
и защиты прав потребителей

 Н.М. Лопатина

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Защита прав потребителей»

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ФОРМА
ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОТДЕЛ МУНИЦИПАЛЬНОГО ЖИЛИЩНОГО КОНТРОЛЯ И
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД РЫБИНСК

Вх. № _____ от _____ 20__ г.

Принято _____

В отдел муниципального жилищного
контроля и защиты прав потребителей
Администрации городского округа
город Рыбинск
от _____,
проживающего _____,
(почтовый индекс,
место жительства)

телефон _____

ОБРАЩЕНИЕ

1. Информация о приобретенном товаре (выполненной работе, оказанной услуге):

Наименование: _____

Марка (модель): _____

Дата покупки (оказания услуги, выполнения работы): _____

Цена (стоимость): _____

Документ, подтверждающий факт покупки (оказания услуги, выполнения работы): _____

(кассовый/товарный чек, квитанции и т.п.)

Гарантийный срок (срок годности): _____

2. Информация о продавце (исполнителе, изготовителе):

Наименование/принадлежность: _____

Адрес, телефон: _____

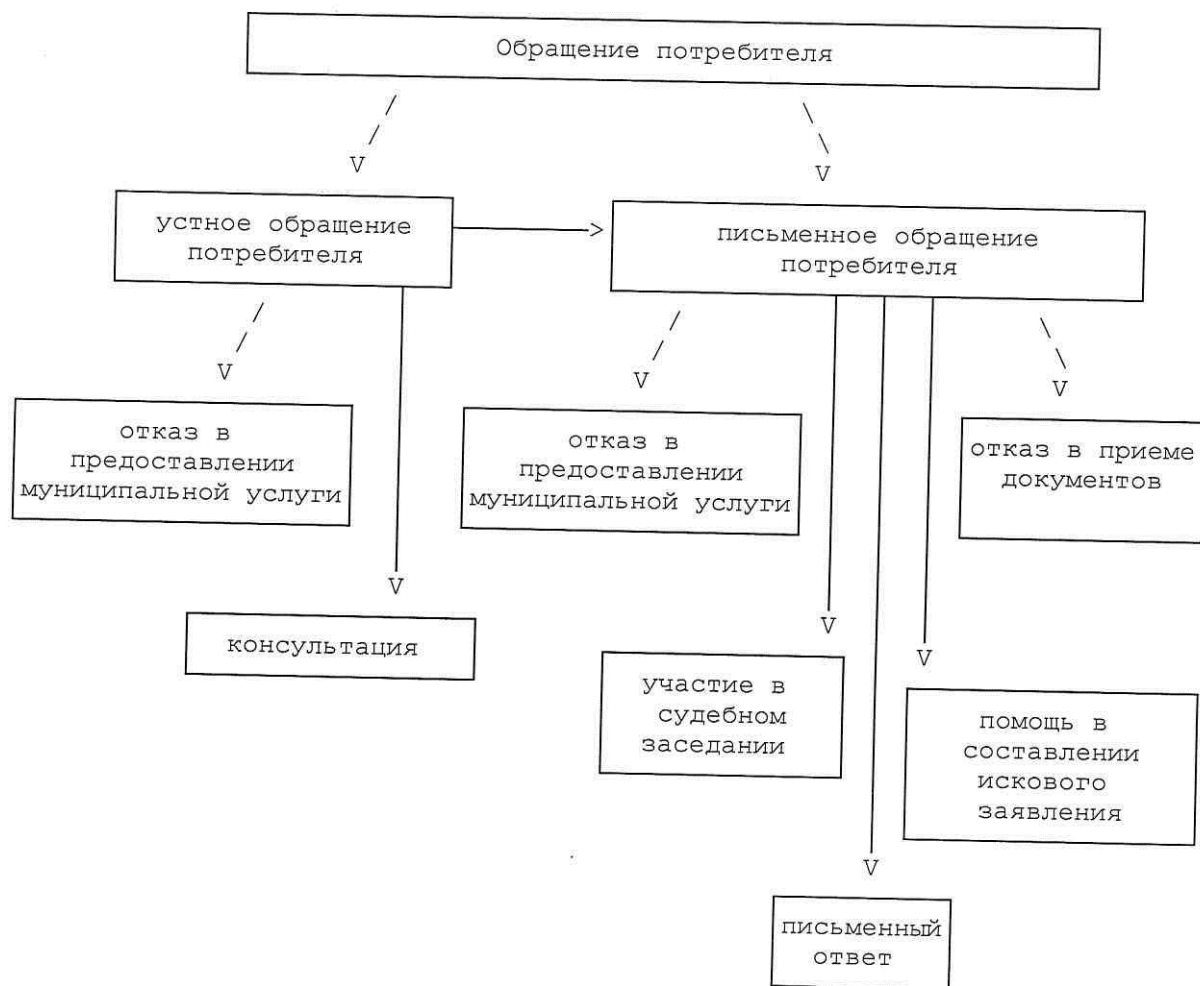
3. Суть обращения _____

4. Прошу оказать помощь в: _____

Дата _____ Подпись _____

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Защита прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ЗАЩИТА
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Защита прав потребителей»

Журнал
регистрации консультаций по вопросам защиты прав
потребителей (на личном приеме)

№ и дата обращения	Ф.И.О., адрес и телефон потребителя	Содержание обращения	Консультация