



Белгородская область

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГРАЙВОРОНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Грайворон

« 10 » \_\_\_\_\_ апреля 2019 г.

№ 216

**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 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 2 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 7 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 (Нестерова Н.Г.) обеспечить исполнение утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги.

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального района «Грайворонский район» от 02 июля 2012 года №356 «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 Ханюкова А.В.

Глава администрации



Г.И. Бондарев



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент (далее — Регламент) по предоставлению 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 Законом РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» ст. 44 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. Описание заявителей.

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

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информирование 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 по электронной почте, адрес которой размещен на официальном сайте администрации Грайворонского городского округа ([bukovsova@gr.belregion.ru](mailto:bukovsova@gr.belregion.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 услугу.

Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется Отделом администрации Грайворонского городского округа.

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

### **2.3. 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.

### **2.4. 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.

## 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями при предоставлении муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Собрание законодательства РФ», 26.01.2009 года, №4, ст. 445);
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 21.06.2004 года, №25, ст. 2484);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года №51-ФЗ («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994 года, №32, ст. 3301);
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года №14-ФЗ («Собрание законодательства РФ», 29.01.1996 года, №5, ст. 410);
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» («Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета РФ», 09.04.1992 года, №15, ст. 766);
- Федеральный закон от 29.12.2004 года №189-ФЗ «О введении в действие Жилищного кодекса Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 03.01.2005 года, №1 (часть 1), ст. 15; «Российская газета», №1, 12.01.2005 года, «Парламентская газета», №7-8, 15.01.2005 года);
- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года №138-ФЗ («Собрание законодательства РФ», 18.11.2002 года, №46, ст. 4532);
- Федеральный закон от 2 марта 2007 года №25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 05.03.2007 года, №10, ст. 1152);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 08.05.2006 года, №19, ст. 2060; «Российская газета», №95, 05.05.2006 года);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года №55 «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 размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» («Собрание законодательства РФ», 26.01.1998 года, №4, ст. 482; «Российская газета», №21, 04.02.1998 года);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года №569 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» («Собрание законодательства РФ», 15.06.1998 года, №24, ст. 2733; «Российская газета», №114, 19.06.1998 года);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года №918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам» («Собрание законодательства РФ», 28.07.1997 года, №30, ст. 3657; «Российская газета», №147, 01.08.1997 года);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 15.08.1997 года, №32, ст. 3700);

Федерации» («Собрание законодательства РФ», 25.08.1997 года, №34, ст.3979; «Российская газета», №166, 28.08.1997 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года №1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» («Собрание законодательства РФ», 25.08.1997 года, №34, ст. 3980; «Российская газета», №165, 27.08.1997 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года №111 «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» («Собрание законодательства РФ», 07.03.2005 года, №10, ст. 851; «Российская газета», №54, 18.03.2005 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 года №898 «Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг» («Собрание законодательства РФ», 17.08.1998 года, №33, ст. 4012; «Российская газета», №160, 21.08.1998 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 года №759 «Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке» («Собрание законодательства РФ», 05.11.2001 года, №45, ст. 4271; «Российская газета», №218-219, 06.11.2001 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 года №720 «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» («Собрание законодательства РФ», 23.06.1997 года, №25, ст. 2942; «Российская газета», №121, 25.06.1997 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года №290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» («Собрание законодательства РФ», 23.04.2001 года, №17, ст. 1712; «Российская газета», №79, 24.04.2001 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года №481 «Об утверждении Перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний» («Собрание законодательства РФ», 28.04.1997 года, №17, ст. 2020; «Российская газета», №95, 16.05.1997 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» («Собрание законодательства РФ», 08.10.2007 года, №41, ст. 4894; «Российская газета», №219, 03.10.2007 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2005 года №315 «Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2005 года, №22, ст. 2126; «Российская газета», №112, 27.05.2005 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года №25 «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями» («Собрание законодательства РФ», 30.01.2006 года, №5, ст. 546; «Российская газета», №16, 27.01.2006 года);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 5 декабря 2005 года №725 "О взаимодействии и координации деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти" («Собрание законодательства РФ», 12.12.2005 года, №50, ст. 5311, «Российская газета», №285, 17.12.2005 года);

- Постановление Правительства Белгородской области от 11.01.2011 года №2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы» («Белгородские известия», №14, 28.01.2011 года);

2.6. 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 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.

В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, муниципальными правовыми актами при предоставлении муниципальной услуги может применяться универсальная электронная карта, которая является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина.

Муниципальная услуга может предоставляться при личном обращении 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.

2.6.1. 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.

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

Оснований для отказа в приеме документов нет.

2.8. 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).

2.9. 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.

### **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 (образец прилагается - приложение №2) и (или) искового заявления 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.**

Авторы обращений к специалисту Отдела администрации Грайворонского городского округа имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействий) и решений, осуществленных (принятых) специалистом Отдела, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Заявители вправе обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте.

При подаче жалобы заявители вправе получить в управлении экономического развития администрации городского округа следующую информацию:

- местонахождение управления;
- сведения о режиме работы управления;
- график приёма граждан начальником управления;
- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;
- входящий номер, под которым зарегистрирована жалоба в управлении;
- срок рассмотрения жалобы;
- принятые промежуточные решения (принятие к рассмотрению, истребование документов).

Запись заявителей на личный приём начальника управления, в том числе для рассмотрения устной жалобы, осуществляется при личном обращении или при обращении по номерам телефонов, которые размещаются на информационных стендах управления.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием начальника управления, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы составляет 15 дней с момента регистрации жалобы в управлении.

При проведении проверки, а также в случае направления запроса в иные органы и организации для получения документов, необходимых для рассмотрения жалобы, начальник управления продлевает срок рассмотрения жалобы на 30 дней с письменным уведомлением об этом заявителей.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя (наименование юридического лица), направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц управления, а также членов их семей, начальник управления оставляет без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

- в случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса невозможно дать без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не предоставлялся, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой в управление.

По результатам рассмотрения жалобы начальник управления, глава администрации городского округа, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении, о чём заявителю даётся письменный ответ.

Решения, действия (бездействие) должностного лица управления, заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

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 граждан по  
вопросам защиты прав потребителей"

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.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_ 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

