

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги местной администрацией муниципального образования поселок Лисий Нос**

«Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) структурного подразделения местной администрации муниципального образования поселок Лисий Нос (далее – местной администрации), осуществляющего полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги.

1.2. Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, № 4, ст. 445);

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета 08.10.2003, № 202);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст.4179);

– Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

– Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

– Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» (ст. 10) (Санкт-Петербургские ведомости, 24.09.2009, № 179);

– Уставом Муниципального образования поселок Лисий Нос от 11.03.2011 (Вести Лисьего Носа информационный выпуск от 10.05.2011, № 03).

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется структурным подразделением местной администрации – сектором организационной работы местной администрации (далее – сектором), уполномоченным рассматривать жалобы потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.4. Получателем муниципальной услуги являются потребители – жители муниципального образования поселок Лисий Нос, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещении местной администрации муниципального образования поселок Лисий Нос, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте муниципального образования поселок Лисий Нос в сети Интернет, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.). При размещении информации в средствах массовой информации, осуществляется отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд.

1.5.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сектором организационной работы местной администрации (далее – сектором).

1.5.3. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы сектора по предоставлению муниципальной услуги:

- место нахождения: 197755, Санкт-Петербург, поселок Лисий Нос, Холмистая ул., д. 3/5;

- график работы: понедельник – четверг с 10.00 до 17.00, пятница с 10.00 до 16.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

1.8.4. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сектором организационной работы

– по телефонам: 434-90-29, 434-99-64;

– при личном обращении;

– при обращении по электронной почте moposlis@mail.ru.

– информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на официальном сайте муниципального образования по адресу: <http://moposlisnos.ru>.

1.8.5. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

– наименование структурного подразделения местной администрации муниципального образования поселок Лисий Нос, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;

– контактная информация, адрес, график (режим) работы специалистов сектора, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

– категории граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

– перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

– срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

– порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;

– порядок записи на прием к должностному лицу.

1.8.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах муниципального образования, и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

1.8.7. При ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения по вопросам исполнения муниципальной услуги специалисты местной администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, (далее – специалисты) подробно и в корректной форме информируют обратившихся заявителей по вопросам выполнения муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалисты четко произносят слова, избегают параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывают разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалисты, осуществляющие устное консультирование, принимают все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов.

В случае если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на поставленный вопрос в настоящий момент, то он предлагает заявителю назначить другое удобное для заявителя время для сообщения запрашиваемой информации.

В конце консультирования (по телефону или лично) специалист, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

1.8.8. Служащие местной администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, информируют получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления.

Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя муниципальной услуги.

1.8.9. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется служащими местной администрации (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту).

1.8.10. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются служащими с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

1.8.11. Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещении местной администрации.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение местной администрации.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в местную администрацию;

2.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.2.1. консультирование по вопросам, поставленным в обращении (жалобе); направление письменного ответа по существу обращения (жалобы) при наличии письменного заявления (обращения);

2.2.2. в случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

2.2.3. письменное уведомление о переадресовании обращения (жалобы) в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

2.2.4. ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приема потребителей, может быть дан устно, в случае согласия потребителя и если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

2.3. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, и порядок их представления:

2.3.1. При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:

- документ, удостоверяющий личность гражданина (паспорт или иной документ, его заменяющий);
- заявление по форме, установленной в приложении 1 к настоящему регламенту;
- документы, подтверждающие нарушение прав гражданина (чеки, товарные чеки, договоры и др.).

2.3.2. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.4.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 1 месяц со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.5.2. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в срок не более 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами и оформляется на бланке местной администрации в форме информационного письма об отказе с указанием причин отказа.

2.5.3. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

- Регистрация входящих документов, направление главе местной администрации – 1 день;
- Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения – 1 день;
- Подготовка ответа заявителю с разъяснением положений действующего законодательства о правах потребителей, способах защиты прав, органах государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, порядке обращения в указанные органы. При наличии согласия заявителя, направление копии обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей – 15 дней.
- Подписание ответа заявителю – 1 день;
- Регистрация ответа – 1 день;
- Выдача ответа заявителю (либо направление почтой) – 1 день.

2.4. Допустимые сроки ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени):

- срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в местную администрацию за предоставлением муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.5. Продолжительность приёма (приёмов) должностного лица (ответственного специалиста):

- средняя продолжительность приема (приемов) заявителя должностным лицом (ответственным специалистом) составляет 25 минут.

2.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление заявителем документов, указанных в п. 2.3.
- предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

– отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.4. настоящего административного регламента;

– недостоверность представленных заявителем документов;

– содержание заявления не соответствует полномочиям местной администрации.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.8. Оказание муниципальной услуги осуществляется служащими сектора, обладающими необходимыми знаниями и опытом работы для предоставления муниципальной услуги.

2.9. Служащие сектора при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего административного регламента.

2.10. Служащие сектора, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом.

2.11. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы местной администрации и приведен в п. 1.5.3. настоящего Регламента.

2.11.2. Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации.

2.11.3. Прием получателей муниципальной услуги может проводиться с помощью системы электронного оповещения о предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

Помещение сектора организационной работы размещается в помещении местной администрации на втором этаже здания по адресу 197755, Санкт-Петербург, поселок Лисий Нос, ул. Холмистая, д. 3/5.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещении сектора. Помещение сектора должно быть снабжено соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

В помещении для предоставления муниципальной услуги располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и служащих.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и наличие вешалок для хранения верхней одежды.

3. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

– прием заявлений и проверку документов заявителей;

– регистрация документов в журнале регистрации;

– принятие решения и подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги или подготовка информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- информирование заявителя об исполнении муниципальной услуги (либо отказе в предоставлении муниципальной услуги);
- контроль правомерности принятого решения;
- выдача гражданину свидетельства;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

3.2. Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение заявителя в местную администрацию с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.2.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист местной администрации, в должностные обязанности которого входят полномочия по приему и регистрации поступающих заявлений (далее – специалист).

3.2.3. Специалист:

- устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия представителей;
- осуществляет проверку представленных заявителями документов, в том числе наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента;
- проверяет правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах, отсутствие в заявлении и документах неустойчивых исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;
- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.2.4. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям настоящего регламента, специалист уведомляет заявителей о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист объясняет заявителям суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должны совершить заявители.

3.3. Регистрация документов в журнале регистрации заявлений и решений о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов;

3.3.2. Специалист местной администрации к должностным обязанностям которого относится регистрация заявлений:

- ставит на заявлении штамп, в который вписывается дата регистрации и входящий номер заявления;
- регистрирует заявление в Журнале входящей корреспонденции, где указывается регистрационный номер, фамилия, имя, отчество, почтовый адрес автора; краткое содержание; дата регистрации.
- направляет зарегистрированное заявление главе местной администрации.

3.4. Время выполнения административных процедур по приему заявления, проверке документов и их регистрации составляет не более 25 минут в ходе личного обращения гражданина и 1 день при поступлении почтовых и электронных заявлений.

3.5. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации и виза главы местной администрации и направлении заявления получателя муниципальной услуги в сектор организационной работы.

3.5.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист сектора организационной работы.

3.5.3. Время выполнения данной процедуры составляет не более 5 дней.

Результатами данной процедуры являются: принятие решения о возможности исполнения запроса либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.4. Для принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги специалист Отдела:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;
- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.6. На основании принятого решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги специалист сектора готовит проект документа, являющегося одним из результатов предоставления муниципальной услуги, указанных в п.2.1. настоящего Регламента либо готовит проект информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа. Время выполнения данной процедуры не более 10 дней.

3.7. Проект документа либо проект информационного письма, составленные на бланке местной администрации передается на подпись главе местной администрации.

3.8. Подписанный документ либо подписанное информационное письмо, а так же документы, являющиеся результатами предоставления муниципальной услуги, не требующие подписания главы Местной администрации, передаются специалисту местной администрации, в должностные обязанности которого входят полномочия по доведению результатов предоставления муниципальной услуги до заявителя и по отправке почтовой корреспонденции. Данный специалист информирует заявителя об исполнении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении и согласовывает с заявителем время личного получения результата предоставления муниципальной услуги либо информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги. При отсутствии согласования с заявителем времени личного получения результат предоставления муниципальной услуги либо информационное письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется почтой.

4. Контроль исполнения предоставления муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим Регламентом, осуществляется специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

4.2. Специалист, ответственный за приём документов, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки (выдачи) документов, правильность и своевременность внесения записей в Журналы регистрации корреспонденции, своевременность передачи документов специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных настоящим Регламентом.

4.4. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в год.

4.5. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при функции по предоставлению муниципальной услуги

5.1. Обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с действующим законодательством. Заинтересованное лицо вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц местной администрации в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Заинтересованное лицо (его представитель) может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействиях должностных лиц местной администрации, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики. Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой к главе местной администрации.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является устное или письменное обращение заинтересованного лица.

5.3. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

5.4. Жалоба (претензия) может быть подана в течение трех месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан главой местной администрации. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.6. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан служащему местной администрации.

5.7. В письменной жалобе гражданин указывает:

- наименование органа, в который направляется письменная жалоба,
- свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии),
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы,
- суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным,
- ставит личную подпись и дату.

5.8. Жалоба (претензия) регистрируется в течение 10 минут по ее получении.

5.9. Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) уведомление о регистрации претензии (жалобы) с указанием даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

5.10. В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалуемых действиях (решениях) и их последствиях.

5.11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.12. Жалоба заинтересованного лица должна быть рассмотрена не позднее 30 дней с момента регистрации.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы главой местной администрации принимается решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении требований, изложенных в жалобе, о чем заинтересованное лицо информируется в письменной форме (дается ответ по существу поставленных вопросов в жалобе).

5.14. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и Арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
услуги по рассмотрению жалоб потребителей по
вопросам, регулируемым законодательством о
защите прав потребителей

Заявление принято: _____ (дата) и зарегистрировано под № _____ Специалист: _____
--

В Местную администрацию поселок Лисий Нос

от Ф. _____

И. _____

О. _____

Адрес места жительства (пребывания): индекс _____

тел. дом. _____ тел. раб. _____

паспорт: серия _____ № _____

кем выдан _____

дата выдачи _____

адрес и телефон фактического места проживания

З А Я В Л Е Н И Е

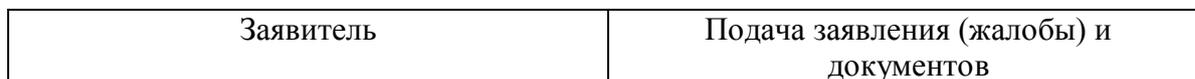
Прошу

Дата « _____ » _____ 20__ г.

Подпись заявителя _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
услуги по рассмотрению жалоб потребителей
по вопросам, регулируемым законодательством
о защите прав потребителей

**Блок схема последовательности административных действий
при предоставлении муниципальной услуги**



Исполнитель	Вид работ	Срок выполнения
Структурное подразделение местной администрации, уполномоченное производить прием и регистрацию заявлений и обращений	Регистрация входящих документов, направление Главе местной администрации	1 день
Глава местной администрации	Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения	1 день
Муниципальный служащий, в чьи должностные обязанности входит рассмотрение заявления	Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении	5 дней
Муниципальный служащий, в чьи должностные обязанности входит рассмотрение заявления	<p>Подготовка ответа заявителю с разъяснением положений действующего законодательства о правах потребителей, способах защиты прав, органов государственной власти, правомочных принимать мер, направленные на восстановление прав потребителей, порядке обращения в указанные органы.</p> <p>При наличии согласия заявителя, направление копии обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей.</p> <p>Подготовка информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги;</p>	10 дней



Глава местной администрации	Подписание ответа заявителю	1 день
Структурное подразделение, в чьи должностные обязанности входит регистрация ответов	Регистрация сообщения	1 день

Муниципальный служащий, в чьи должностные обязанности входит защита прав потребителей	Выдача ответа заявителю (либо направление почтой)	1 день
---	---	--------