



АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.05.2016

№189

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 07.2010 г. № 168), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» N 6 от 16.01.1996), Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», N 95 от 05.05.2006), постановлением Правительства Чеченской Республики от 27 июля 2009 г. N 134 «Об утверждении Положения о комитете Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка» (с изменениями и дополнениями), Законом Чеченской Республики от 8 мая 2008 г. N 17-рз "Об административных правонарушениях" (с изменениями и дополнениями) и на основании постановления администрации Шелковского муниципального района от 26 ноября 2015 г. № 494 «Об утверждении обновленного перечня муниципальных услуг, представленных на территории Шелковского муниципального района» администрация Шелковского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в

суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)» (приложение 1).

2. Настоящее постановление разместить в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Шелковского муниципального района и опубликовать в районной газете «Терская Новь».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации Шелковского муниципального района Х.М. Беширханова.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

Глава администрации
Шелковского муниципального района

А.М. Израйлов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Шелковского муниципального района
от 24.05.2016г. №189

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)» (далее – Регламент, муниципальная услуга) определяет сроки, последовательность, порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги при рассмотрении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей, в отделе экономического развития, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций администрации Шелковского муниципального района Чеченской Республики (далее – Отдел).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав (далее – потребитель, гражданин).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Место нахождения Отдела: Чеченская Республика, Шелковской муниципальной район, ст. Шелковская, ул. Советская, 37.

1.3.2. График работы:

Понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00ч. (перерыв с 12.00 до 13.00ч.).

График приема: понедельник - пятница - с 9.00 до 18.00ч.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.3. Справочный телефон (8713)622477.

1.3.4. Адрес электронной почты Отдела: E-mail: ekotd1@mail.ru

Адрес официального сайта администрации Шелковского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет): ([http:// www.chr-shelkovskoy.ru](http://www.chr-shelkovskoy.ru));

1.3.5. Информация о муниципальной услуге может быть получена:

1) посредством информационных стендов, содержащих визуальную и текстовую информацию о муниципальной услуге, расположенных в помещениях Отдела, для работы с заявителями. Информация, размещаемая на информационных стендах, включает в себя сведения о муниципальной услуге, содержащиеся в пунктах (подпунктах) 1.1, 1.3.1, 2.3, 2.5, 2.8, 2.10, 2.11, 5.1 настоящего Регламента;

2) посредством сети интернет на официальном сайте администрации Шелковского муниципального района ([http:// www.chr-shelkovskoy.ru](http://www.chr-shelkovskoy.ru)).

3) на Портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики <http://pgu.gov-chr.ru>;

4) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([http:// www.gosuslugi.ru/](http://www.gosuslugi.ru/));

5) в Отделе:

при устном обращении - лично или по телефону;

при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении – на бумажном носителе по почте, в электронной форме по электронной почте.

б) в Много функциональном центре по адресу: Чеченская Республика, Шелковской муниципальный район, ст. Шелковская, ул. Партизанская, д. 33 при наличии соглашения.

1.3.6. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;

текст Регламента, блок-схема;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предоставляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним (форма заявления);

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;

таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени ожидания, времени приема документов;

основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;
порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
наименование, адрес и телефон вышестоящего органа;
иная информация.

1.3.7. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела на личном приеме или по телефону в соответствии с графиком работы, настоящего регламента подпункта 1.3.2. пункта 1.3. определенному п.1.3.2.

1.3.8. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

1.3.9. При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники Отдела должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

1.3.10. По телефону предоставляется следующая информация:

- а) контактные телефоны должностных лиц Отдела;
- б) почтовый, электронный адреса, факс для направления жалобы в Отдел;
- в) о регистрации и ходе рассмотрения заявлений о муниципальной услуге;
- г) порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Отдела, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.11. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалистом Отдела, принявшим телефонный звонок, данный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб, консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Отделом.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
рассмотрение жалоб потребителей;
консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;
оказание помощи потребителям в составлении претензий в адрес руководителей предприятий потребительского рынка;

оказание помощи потребителям в составлении исковых заявлений в адрес руководителей предприятий потребительского рынка;

при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, своевременное извещение об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя при наличии их соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок рассмотрения жалоб потребителей - 30 календарных дней со дня регистрации жалобы.

2.4.2. Время предоставления консультации при личном обращении - 15 минут, по телефону - 10 минут.

2.4.3. Время оказания помощи в составлении претензии - 30 минут и более в зависимости от сложности состава.

2.4.4. Время оказания помощи в составлении искового заявления - в зависимости от сложности составления искового заявления.

2.4.5. Время составления искового заявления и обращения в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, при наличии соответствующей просьбы, поданной в письменной форме - 30 календарных дней со дня регистрации.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 07.2010 г. № 168);

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» N 6 от 16.01.1996);

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», N 95 от 05.05.2006);

Постановление Правительства Чеченской Республики от 27 июля 2009 г. N 134 "Об утверждении Положения о комитете Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка" (с изменениями и дополнениями);

Закон Чеченской Республики от 8 мая 2008 г. N 17-рз "Об административных правонарушениях" (с изменениями и дополнениями).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

жалоба по форме, согласно приложению 2 к настоящему Регламенту;

документ, удостоверяющий личность гражданина;

документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, в случае обращения представителя гражданина;

документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина, в случае обращения представителя гражданина.

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

2.7. Жалоба в обязательном порядке должна содержать:

наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы;

суть жалобы;

личную подпись и дату.

2.8. Отдел не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги, а также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении управления, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме жалобы:

несоответствие представленных потребителем документов требованиям, предусмотренным п. 2.7. настоящего Регламента;

текст жалобы не поддается прочтению.

2.10. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

если по вопросам, содержащимся в жалобе, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде;

жалоба, в которой обжалуется судебное решение;

жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела;

в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

личное заявление потребителя об отзыве жалобы.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче жалобы и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания в очереди при подаче жалобы по предварительной записи – 10 минут. Срок приема жалобы и документов при личном обращении – 15 минут.

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

2.13.1. Здание, в котором находится Отдел, расположено с учетом пешеходной доступности.

2.13.2. Центральный вход в здание оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидов кресел.

2.13.3. Прилегающая территория здания, где расположен Отдел, оснащена парковочными местами.

2.13.4. Прием граждан осуществляется согласно графику приема специалистами Отдела.

2.14. Требования к местам информирования, ожидания получателя муниципальной услуги.

2.14.1. Место информирования, предназначенное для ознакомления получателем муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, который размещается в месте, обеспечивающим свободный доступ к нему.

2.15. Требования к местам приема получателя муниципальной услуги.

2.15.1. Место для приема получателей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

2.15.2. Рабочее место должностного лица, ведущего прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к печатающим и сканирующим устройствам.

2.15.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

2.15.4. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

возможность выбора потребителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в электронном виде);

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным данным Регламентом.

2.17. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно для заявителей, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и субъекта Российской Федерации. Для удобства физических и юридических лиц в здании (помещении) МФЦ организуется при наличии возможности предоставление сопутствующих услуг (терминалы экспресс-оплаты, услуги Почты России) на возмездной основе.

Срок предоставления услуги указывается в Административных регламентах оказания государственной (муниципальной) услуги. Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону, по электронной почте, а также посредством SMS рассылки о готовности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. Ветераны и инвалиды I и II групп Великой Отечественной войны - обслуживаются вне очереди.

В соответствии со статьей 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», заявитель может в досудебном порядке обжаловать решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего.

2.18. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

При предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах;

2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от

27.07.2010г. № 210-ФЗ « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

б) иные действия, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

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

рассмотрение жалоб потребителей;

консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;

оказание помощи потребителям в составлении претензий в адрес руководителей предприятий потребительского рынка;

оказание помощи потребителям в составлении исковых заявлений в адрес руководителей предприятий потребительского рынка;

обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя при наличии соответствующей просьбы, поданной в письменной форме.

3.2. Рассмотрение жалоб потребителей.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению жалобы является личное обращение гражданина с жалобой, почтовым отправлением, по электронной почте, факсу или поступление жалобы с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

Жалоба может быть подана в письменном или электронном виде.

Адреса электронной почты указаны в п.п. 1.3.4. п.1.3 настоящего Регламента.

Жалоба должна соответствовать требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, заполняется на русском языке, в ней не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

3.2.2. Все жалобы подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с даты поступления.

Если жалоба получена по электронной почте, на электронный адрес гражданина направляется уведомление о ее получении.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия - специалисты Отдела.

Жалоба регистрируется специалистом Отдела в журнале учета жалоб граждан (далее – Журнал) и рассматривается в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При регистрации в Журнал вносится следующая информация о поступившей жалобе:

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), контактный телефон;
дата поступления жалобы;
содержание жалобы;
результаты рассмотрения жалобы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в Журнале.

3.2.3. В день регистрации, после занесения всех необходимых реквизитов в Журнал, жалоба представляется руководителю Отдела либо замещающему его лицу. Затем жалоба в течение рабочего дня, согласно резолюции, направляется на исполнение специалисту Отдела.

3.2.4. Результатом выполнения действий по регистрации поступивших жалоб и их рассмотрению руководителем является присвоение жалобе регистрационного номера и резолюция по ее рассмотрению начальником Отдела.

3.2.5. Если вопрос, поставленный в жалобе, не входит в компетенцию Отдела, то жалоба в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением потребителя о переадресации его обращения.

3.2.6. В процессе рассмотрения жалобы специалист Отдела вправе:

запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах, структурных подразделениях администрации Шелковского муниципального района, организациях и учреждениях;

приглашать потребителя для личной беседы при необходимости уточнения фактов, изложенных в жалобе;

приглашать руководителей и представителей предприятий потребительского рынка для рассмотрения жалобы по согласованию с руководителем Отдела;

выходить на территорию предприятия потребительского рынка с целью уточнения фактов, указанных в жалобе. О необходимости выхода на территорию предприятия потребительского рынка с целью уточнения фактов, указанных в жалобе, принимает решение начальник Отдела.

3.2.7. Подготовленный по результатам рассмотрения жалобы ответ должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в жалобе;

если просьба, изложенная в жалобе, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.2.8. Проект ответа на жалобу должностное лицо - исполнитель поручения осуществляет его согласование с начальником Отдела.

3.2.9. Специалисты Отдела формируют "Дело" по жалобе, в которое сначала подшивается оригинал жалобы либо ее копия, затем материалы по рассмотрению жалобы в хронологической последовательности.

Вся переписка по рассмотрению жалоб граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в течение 5 лет, затем уничтожается в установленном порядке.

3.2.10. Результатом административной процедуры предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб является направление ответа потребителю.

3.2.11. При условии получения расписки об удовлетворении требований потребителя, отсутствии претензий, отказе от письменного ответа ответ гражданину не направляется.

3.2.12. Срок выполнения административной процедуры по рассмотрению жалоб потребителей определен п.п. 2.4.1. п.2.4. настоящего Регламента.

3.2.13. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в жалобе, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения жалобы могут быть продлены не более чем на 15 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

3.2.14. Продление сроков рассмотрения жалоб производится начальником Отдела либо заместителем главы администрации района. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения жалобы и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения жалобы.

3.2.15. Специалистом, рассматривающим данную жалобу, делается запись о продлении срока ее рассмотрения.

3.3. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по консультированию гражданина по вопросам защиты прав потребителей является его обращение в Отдел лично, по телефону.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия, - специалисты Отдела.

3.3.2. При обращении гражданина за консультацией лично или по телефону, специалисты обязаны его внимательно выслушать.

1) Если изложенные факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, специалистом дается ответ потребителю во время личного приема или по телефону соответственно.

2) Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

3.3.3. Срок выполнения административной процедуры при обращении гражданина лично или по телефону определен п.п. 2.4.2. п.2.4. настоящего Регламента.

3.3.4. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы Отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.3.5. Специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

3.3.6. Если специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить гражданину:

- 1) изложить суть жалобы в письменной форме;
- 2) назначить другое удобное для потребителя время для консультации;
- 3) дать консультацию в трехдневный срок по контактному телефону, указанному потребителем.

3.3.7. Во время личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его устного обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.8. Разъяснение порядка защиты прав заявителей проводится специалистами Отдела в порядке очередности. Ветераны и участники войн, инвалиды обслуживаются вне очереди.

3.3.9. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник полиции.

3.3.10. Результатом консультирования граждан во время личного приема или по телефону является разъяснение порядка защиты их прав и информирование по существу вопроса.

3.3.11. Специалисты Отдела регистрируют устные обращения граждан в журнале регистрации устных обращений, в который вносится следующая информация:

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес) или контактный телефон;

дата обращения;

содержание обращения;

результаты рассмотрения обращения.

3.3.12. Если в ходе личного приема установлены факты нарушения прав потребителей, специалисты Отдела оказывают помощь в составлении претензии или искового заявления в адрес руководителей предприятий потребительского рынка.

3.3.13. Срок выполнения административных процедур по оказанию помощи потребителям в составлении претензии или искового заявления в адрес руководителей предприятий потребительского рынка определен п.п.2.4.3.,2.4.4. п.2.4. настоящего Регламента.

Должностные лица, ответственные за выполнение данных действий, - специалисты Отдела.

3.3.14. Если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается жалоба, которая подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п. 3.2 настоящего Регламента.

3.3.15. Срок выполнения административной процедуры по приему жалобы - не более 15 мин.

3.4. Обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя при наличии его соответствующей просьбы, поданной в письменной форме.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по обращению в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя является его просьба, поданная в письменной форме.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия, - специалисты Отдела.

3.4.2. Критерии принятия решения о предоставлении услуги: нарушение прав потребителя.

3.4.3. Специалистом подготавливается проект искового заявления, который подписывает потребитель после ознакомления.

3.4.4. Исковое заявление направляется в судебный орган.

3.4.5. Срок выполнения административной процедуры по предоставлению услуги по обращению в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя определен п.п. 2.4.5 п.2.4 настоящего Регламента.

3.5. Блок-схема последовательности действий предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 3 к настоящему Регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Ответственность за качественное и своевременное предоставление муниципальной услуги возлагается на исполнителя специалиста Отдела.

4.2. Текущий и плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возложен на начальника Отдела.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения жалоб граждан и организации личного приема.

Периодичность проверок может носить плановый характер (полугодовых, годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина).

4.4. Специалисты Отдела несут персональную ответственность:

за регистрацию жалоб;

за соблюдение сроков рассмотрения жалоб.

4.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения жалоб влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги.

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

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

нарушение срока регистрации жалобы о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у гражданина;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование с гражданина при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Приложение 1

К административному регламенту «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)» на территории администрации Шелковского муниципального района Чеченской Республики.

Ф.И.О. потребителя,
почтовый адрес,
контактный телефон и
эл. почта (при наличии)

Жалоба

Суть Жалобы

Дата

Подпись

Приложение 2

К административному регламенту «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей)» на территории администрации Шелковского муниципального района Чеченской Республики

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей) на территории администрации Шелковского муниципального района Чеченской Республики

