



АДМИНИСТРАЦИЯ
Муниципального района
"Жуковский район"
Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г.Жуков

от 26.09.2013.

№ 1363

«Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, находящихся в компетенции отдела экономического развития администрации МР «Жуковский район»»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (ред.02.07.2013г.), ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, находящихся в компетенции отдела экономического развития администрации МР«Жуковский район».
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации МР «Жуковский район» по экономике, инвестициям и управлению муниципальным имуществом и заведующего отделом экономического развития администрации.

Глава администрации
МР «Жуковский район»



А.В.Суярко



Приложение к постановлению
 администрации МР «Жуковский район»
 № 1363 от 26.09.2013.

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Администрации МР «Жуковский район» по предоставлению муниципальной услуги
 «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей,
 находящихся в компетенции отдела экономического развития Администрации МР
 «Жуковский район»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, находящихся в компетенции компетенции отдела экономического развития Администрации МР «Жуковский район» (далее – регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга) и разработан в целях повышения качества защиты законных интересов граждан при возникающих отношениях между потребителями и хозяйствующими субъектами, осуществляющими деятельность в сфере торговли, общественного питания, оказывающих услуги связи, транспорта и бытовые услуги, совершенствования форм и методов работы с обращениями потребителей, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями являются:

потребители, проживающие на территории муниципального образования «Жуковский район», приобретающие товары, заказывающие работу (услугу) на территории Жуковского района и за его пределами исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также иногородние потребители, приобретающие товар, заказывающие работу (услугу) на территории Жуковского района и обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин);

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.3.1 предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: 249031, г. Жуков, ул.Гурьянова 31, каб. 16 (отдел экономического развития). График приёма: понедельник, вторник с 9.00 до 12.00 час., среда, четверг с 14.00 до 16.00 час.;

1.3.2 устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистом отдела экономического развития (далее - отдела) в ходе личного приёма и/или по телефону. При ответе на телефонные звонки специалист отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить потребителю представиться и изложить суть вопроса, при этом корректно и внимательно относиться к гражданам, использующим официально-деловой стиль речи, и принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы;

1.3.3 письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при обращении потребителей осуществляется путём направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в сети Интернет;

1.3.4 Телеф. 56-215; факс 54-360

1.3.5 E-mail: adm.economy@yandex.ru

1.4. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной и размещена на официальном сайте Администрации муниципального образования «Жуковский район»: <http://adm-zhukov.ru/>

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – рассмотрение обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, находящихся в компетенции отдела экономического развития Администрации МР «Жуковский район»;

2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является отдел экономического развития Администрации МР «Жуковский район». Специалист отдела не вправе требовать от потребителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование, написание претензии, осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), в том числе посещение субъекта предпринимательской деятельности, направление письменного ответа по существу обращения (жалобы);

2.4. Рассмотрение обращения (жалобы) потребителей осуществляется в срок, не превышающий тридцати дней с момента регистрации его поступления в Администрацию района (отдел). По результатам рассмотрения обращения (жалобы) заявителю направляется ответ в письменной форме;

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 года (Собрание законодательства РФ, 2009, N 1, ст. 1; N 4, ст. 445);
- Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства РФ, 1996, N 3, ст. 140; 1999, N 51, ст. 6287; 2002, N 1 (ч. 1), ст. 2; 2004, N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; N 52 (часть 1), ст. 5275; 2006, N 31 (1 ч.), ст. 3439; N 43, ст. 4412; N 48, ст. 4943; 2007, N 44, ст. 5282; 2008, N 30 (ч. 2), ст. 3616; 2009, N 23, ст. 2776; N 48, ст. 5711; 2011, N 27, ст. 3873; N 30 (ч. 1), ст. 4590);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);
- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3880; N 27, ст. 3873; N 29, ст. 4291; N 30 (ч. 1), ст. 4587);

- Законом Калужской области от 27.03.2008г. № 419-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение» ("Весть", 2008, N 109; 2010, N 89-91);
- Положением об отделе экономического развития администрации МР «Жуковский район»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, муниципальными правовыми актами.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги в целях организации рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка потребителю необходимо направить в отдел:

- заявление об оказании муниципальной услуги (Приложение №2), в том числе в устной форме или в электронном виде и по факсу. По просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения специалистом отдела делается отметка с указанием даты приёма обращения и сообщается контактный телефон;
- документы (при их наличии), подтверждающие факт покупки или оказания услуги либо их копии: кассовый или товарный чеки либо договор купли-продажи (оказания услуги).

Потребитель вправе представить по собственной инициативе иные документы и информацию, способствующие рассмотрению обращения.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при обращении документы и материалы либо их копии, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, материалов либо их копий, специалист отдела должен их вернуть гражданину.

Специалист отдела не имеет права требовать от потребителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги и находящихся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.7. В соответствии с Законом РФ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

- если в письменном обращении не указаны фамилия потребителя, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся;
- если в обращении заявителя обжалуется судебное решение, оно в течение семи дней со дня регистрации возвращается потребителю с разъяснением порядка обжалования судебного решения;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщается потребителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение семи дней со дня

регистрации обращения сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства может быть принято решение о прекращении переписки с потребителем по данному вопросу, о чём он уведомляется.

2.8 Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб потребителей по вопросам защиты их прав осуществляется на бесплатной основе.

2.9 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном (очном) приёме не должен превышать 30-ти минут;

2.10 Правом на внеочередной личный приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды 1 и 2 групп и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный приём с ребёнком в возрасте до трёх лет.

2.11 Письменное обращение потребителя подлежит обязательной регистрации в течение 1-го дня с момента поступления.

2.12 Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны:

- обеспечивать комфортное расположение потребителей;
- иметь телефонную связь и возможность копирования документов;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим потребительское законодательство и исполнение муниципальной услуги;

Место для ожидания приёма должно быть оснащено стульями.

2.13 Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- короткое время ожидания услуги;
- профессиональная подготовка сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу и культура обслуживания;
- отсутствие обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

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

Обращения потребителей могут поступать в письменной форме, в форме устного обращения к специалисту отдела во время приёма, а также по телефону/факсу и в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Приём и первичная обработка обращения потребителя;
- Регистрация поступившего обращения;
- Рассмотрение обращения потребителя и прилагаемых к нему документов;
- Оформление ответа на обращение.

3.1. Приём и первичная обработка обращения потребителя:

3.1.1 Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры предоставления муниципальной услуги является личное обращение потребителя с заявлением в отдел.

3.1.2 Обращение может быть подано непосредственно потребителем или его представителем, поступить по почте, в том числе электронной, по факсу, в устной форме, а также на официальный сайт Администрации муниципального района «Жуковский район».

3.1.3 При приёме и первичной обработке обращения и документов специалистом отдела проверяется правильность его адресования. Если обращение поступило в письменной форме, по просьбе потребителя на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приёма обращения и сообщается контактный телефон для получения информации по телефону.

3.1.4 Результатом приёма и первичной обработки потребителя является приём обращения и подготовка к его регистрации.

3.2. Регистрация поступившего обращения:

3.2.1 Все обращения потребителей, поступившие в отдел, регистрируются специалистом в течение рабочего дня в журнале регистрации обращений, согласно Приложению №1 к настоящему регламенту.

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения и форма обращения;
- дата рассмотрения обращения;
- данные об обратившемся потребителе фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, телефон;
- краткое описание обращения, информация о субъекте предпринимательской деятельности;
- результат рассмотрения обращения.

3.2.2 Результатом выполнения действий по регистрации поступившего обращения потребителя является присвоение ему регистрационного номера и принятие его к рассмотрению специалистом отдела.

3.3. Рассмотрение обращения потребителя и прилагаемых к нему документов:

3.3.1 Обращение потребителя, поступившее в отдел, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты его регистрации. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.3.2 Специалист отдела при рассмотрении обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения потребителя;
- своевременно информирует потребителя о решениях, принятых по обращению, в случае их отклонения указывает их мотивы, разъясняет порядок обжалования принятых решений;
- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав потребителя;
- незамедлительно извещает территориальные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), о фактах выявления по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды;
- уведомляет потребителя в течении семи дней, в случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, о его переадресации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3.3 Если в процессе рассмотрения обращения будет установлен факт нарушения прав потребителя, специалист отдела разъясняет ему порядок защиты прав и оказывает помощь в составлении претензии к продавцу (исполнителю услуги, работы).

3.3.4 Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа потребителю.

3.4. Оформление ответа на обращение

3.4.1 Ответ на обращение направляется по адресу, указанному потребителем в обращении. По просьбе потребителя ответ может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты.

3.4.2 Ответ должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- содержать информацию - кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.3 Если потребитель не желает, чтобы ему был дан письменный ответ на обращение, он делает запись в обращении -- «в письменном ответе не нуждаюсь». В этом случае письменный ответ на обращение не даётся.

3.4.4 Результатом выполнения действия по оформлению ответа на обращение является направление ответа потребителю.

4. Форма контроля за исполнением Административного регламента

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, её

полнотой и качеством возложен на заместителя главы Администрации МР «Жуковский район» по экономике, инвестициям и управлению муниципальным имуществом и заведующего отделом экономического развития администрации МР «Жуковский район» в пределах предоставленных им полномочий и включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Калужской области, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя).

Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан в ходе предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Аналитическая работа по обращениям (жалобам) осуществляется 1 раз в полугодие и в порядке отчётности за подписью главы Администрации МР «Жуковский район» направляется в Министерство конкурентной политики Калужской области.

4.4. Должностное лицо несёт персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения (жалобы), соблюдение сроков рассмотрения.

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования потребителем решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставивших муниципальную услугу

5.1. Потребитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, о чём его информирует специалист отдела в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) 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 заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации МР «Жуковский район»: <http://adm-zhukov.ru/> единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Обращение не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чём выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) потребителя, обратившегося с жалобой;
- если предметом обращения (жалобы) является решение, принятое в судебном порядке.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию МР «Жуковский район» жалобы, направленной по почте, либо представленной заявителем при личном обращении.

5.5. Обращение (жалоба) на имя главы Администрации МР «Жуковский район» должно содержать:

- фамилию, имя, отчество специалиста, действие (бездействие) или решение которого обжалуется, а также сведения об обжалуемых действиях (бездействии);
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а в случае переадресации – информация о ней;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия), фамилию, имя, отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется.

Дополнительно в обращении (жалобе) могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти рабочих дней со дня её регистрации, а в случае

обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя – в течение 5-ти рабочих дней со дня её регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) руководитель, ответственный муниципальный служащий структурного подразделения принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо в отказе в удовлетворении требований.

Результатом рассмотрения жалобы является письменный ответ, содержащий ответы на все поставленные в жалобе вопросы, который направляется потребителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть направлен в электронной форме.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель, наделённый полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений, жалоб граждан
по вопросам защиты прав потребителей,
находящихся в компетенции отдела
экономического развития
Администрации МР «Жуковский район»

В отдел экономического развития
Администрации МР «Жуковский район»

(Ф.И.О., адрес, телефон заявителя)

Заявление

Прошу помочь в рассмотрении претензии к
(указать предприятие или И.П., к которому предъявляется претензия и её суть)

Дата:

Подпись заявителя: