



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга
муниципальный округ Полюстрово

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«20» июня 2011 г.

№ 14

Об утверждении Административного регламента Местной администрации внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово по предоставлению муниципальной услуги: «Консультирование жителей муниципального образования по вопросам защиты прав потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Местной администрации внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово по предоставлению муниципальной услуги: «Консультирование жителей муниципального образования по вопросам защиты прав потребителей».

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном печатном издании Информационном бюллетене «Наш район».

3. Настоящее постановление вступает в силу в день его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования,
исполняющий полномочия председателя
Муниципального Совета, - глава Местной
администрации

А.А.Жабрев

Приложение
к постановлению Местной администрации внутригородского
Муниципального образования Санкт-Петербурга
муниципальный округ Полюстрово «Об утверждении
Административного регламента Местной администрации
внутригородского Муниципального образования Санкт-
Петербурга Муниципальный округ Полюстрово по
предоставлению муниципальной услуги: «Консультирование
жителей муниципального образования по вопросам защиты
прав потребителей» от 20.06.2011 г. № 14

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Местной администрации внутригородского Муниципального образования
Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово по предоставлению
муниципальной услуги: «Консультирование жителей муниципального
образования по вопросам защиты прав потребителей»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Регламент) по консультированию жителей муниципального образования по вопросам защиты 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) Местной администрацией внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово (далее – администрация), осуществляющей полномочия в области предоставления данной муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 № 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»;
- Уставом внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово;
- Решением Муниципального Совета внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово от 20.04.2011 № 123 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых Местной администрацией внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово»;
- Распоряжением Местной администрации внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово от 11.05.2011 № 80 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется организационно-правовым отделом администрации.

Администрация организует, осуществляет, обеспечивает и контролирует деятельность организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются потребители - жители муниципального образования (далее – заявители), обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения 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.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) консультирование по поставленным в обращении вопросам;
- 2) при наличии письменного обращения направление письменного ответа по существу обращения;

3) при наличии устного обращения, поступившего в ходе личного приема заявителей, предоставление устных разъяснений;

О предоставлении устных разъяснений делается отметка в журнале регистрации устных обращений.

4) письменное уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении не подпадают под действие Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 №2300-1 «О

защите прав потребителей»)), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещении администрации, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте администрации в сети Интернет или официальных сайтах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.). При размещении информации в средствах массовой информации администрация, и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, осуществляют отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых исследований, социологических замеров среди получателей муниципальной услуги, торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для муниципальных нужд, изучения рейтингов средств массовой информации, определяющих лидеров публикаций социально-трудовой направленности.

2.2.1. Адреса, справочные телефоны для получения консультаций и график работы администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Полюстрово

195253, Санкт-Петербург проспект Энергетиков, дом 70 корпус 3

Схема проезда: <http://mopolustrovo.ru/contakts/>

Официальный сайт: mopolustrovo.ru

Адрес электронной почты: mo.polustrovo@rambler.ru

Телефон 226 55 07, 545 35 90

Факс 545 41 07

График работы:

Понедельник - Четверг	с 9-00 до 18-15
Пятница	с 9-00 до 17-00
Обед с 13-30 до 14-00	

Часы приема по вопросу предоставления муниципальной услуги:

Понедельник	с 10-00 до 17-00
Четверг	с 10-00 до 16-00

Обед с 13-30 до 14-00	

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном обращении или при обращении по телефонам.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на официальном сайте: mopolustrovo.ru.

2.2.3. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- перечень органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация об органах местного самоуправления муниципального образования и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- категории лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении (отказе в 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.

2.2.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги при ответе на телефонные звонки, устные или письменные обращения:

1) При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;

2) Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

3) Во время разговора специалист четко произносит слова, избегает параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

4) Специалист, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов;

5) В случае, если специалист, к которому обратился гражданин, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает назначить другое удобное для консультации время;

6) В конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять гражданину;

7) Ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего ответ.

2.2.5. 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 администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

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

Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях администрации, предназначенных для приема получателей муниципальной услуги, информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления муниципальной услуги.

Работники администрации, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, информируют получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявлений.

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

2.2.6. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- перечень органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса органов местного самоуправления муниципального образования и

- организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация об органах местного самоуправления муниципального образования, и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- последовательность посещения заявителем органов местного самоуправления муниципального образования и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в помещения администрации и указанных организаций.

2.2.7. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в администрацию или организацию, участвующую в предоставлении муниципальной услуги.

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

2.3.1. При личном обращении гражданина за получением муниципальной услуги представляется документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ);

2.3.2. При обращении представителя гражданина за получением муниципальной услуги дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

При устном обращении – консультация предоставляется немедленно, а в случае письменного обращения – в сроки, установленные действующим законодательством.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

Регистрация входящих документов, направление руководителю администрации (его заместителю) – 1 день;

Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение администрации для исполнения – 1 день;

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.

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 – 1 день;

Регистрация ответа – 1 день;

Выдача ответа заявителю (либо направление почтой) – 1 день.

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

а) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в администрацию не должен превышать 30 минут;

б) срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов в МФЦ при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени не должен превышать 30 минут.

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

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

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление заявителем документов, указанных в п.п. 2.3. настоящего Регламента;

б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

в) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.5. настоящего Регламента;

г) недостоверность представленных заявителем документов.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.7. Оказание муниципальной услуги может осуществляться работниками администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

2.8. Работники администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

2.9. Работники администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

2.10. Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания работников администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, определяется установленными в них правилами внутреннего трудового распорядка.

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

2.11. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к ним, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в кабинетах, залах обслуживания (информационных залах) или специально выделенных для этих целей помещениях. Помещения должны быть снабжены соответствующими указателями. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными для получателей муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Рабочие места работников администрации оснащаются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Работники администрации могут быть обеспечены личными нагрудными карточками (бейджами).

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

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

Рабочие места служащих оборудуются средствами сигнализации (стационарными «тревожными кнопками» или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

III. 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 граждан;
- регистрацию документов в журнале регистрации;
- принятие решения или подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги;
- проверку и подтверждение (отклонение) принятого решения;
- информирование гражданина об исполнении муниципальной услуги (либо отказе в предоставлении муниципальной услуги);
- контроль правомерности принятого решения;
- выдачу гражданину соответствующего документа;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Прием заявлений и проверка представленных документов

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

3.3. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- проверка представленных заявителями документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;
- прием документов от заявителей либо отказ в приеме документов;
- формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия положительного решения в следующем порядке:

- специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя, а также полномочия представителей;
- при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Регламента;
- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;
- отсутствие в заявлении и документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание.

3.5. При отсутствии у заявителя необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям настоящего Регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему представленных документов. В этом случае специалист объясняет заявителю суть выявленных несоответствий в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должен совершить заявитель.

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

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

3.6.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.6.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;
- дату обращения;
- фамилию, имя, отчество (наименование) заявителя;
- адрес места жительства (место нахождения) заявителя;
- краткое содержание обращения;
- дату вынесения решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- примечание.

3.7. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и подписью руководителя администрации. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены подписью специалиста.

3.8. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.9. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

3.10. Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации.

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

Результатом данной процедуры является принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.12. При подготовке проекта решения о предоставлении (услуги специалист:

- 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.

3.13. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги формирует отказное личное дело, в которое включаются проект решения об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

3.14. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его и передает личное дело заявителя на проверку и согласование лицу, ответственному за данное направление работы.

IV. Контроль правомерности принятых решений

4.1. Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является выборочная проверка по правомерности принятых решений.

4.2. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.3. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе администрации или организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.4. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;
- количество проверенных решений;

- количество выявленных ошибок (нарушений);
- данные по неправомерно принятым решениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения);
- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

V. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги. Форма жалобы на действия должностных лиц

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги, в соответствии с настоящим Регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов;
- отказ заявителю в предоставлении услуги;
- необоснованное затягивание установленных настоящим Регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения администрации или организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим Регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации или организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы руководителю администрации (руководителям организаций. Участвующих в предоставлении муниципальной услуги), а также в суд.

5.4. Жалоба может быть подана в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Жалоба 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.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. 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 сотруднику.

5.8. В письменной жалобе указываются:

- наименование органа, в который направляется жалоба,

- фамилия, имя, отчество (наименование) заявителя, его адрес места жительства (место нахождения);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на жалобу или уведомление о переадресации жалобы;
- суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправомерным;
- личную подпись заявителя и дата.

Жалоба регистрируется в течение 10 минут с момента поступления.

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

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 обжалованных действиях (решениях) и их последствиях.

5.9. В случае необходимости в обоснование изложенных в жалобе доводов к ней могут быть приложены документы и материалы (их копии).

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги по
консультированию жителей муниципального
образования по вопросам защиты прав
потребителей

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

Заявитель	Подача заявления и документов
-----------	-------------------------------



Исполнитель	Вид работ	Срок выполнения
Структурное подразделение администрации, уполномоченное производить прием и регистрацию заявлений и обращений	Регистрация входящих документов, направление руководителю администрации (его заместителю)	1 день
Руководитель администрации (его заместитель)	Рассмотрение документов и направление их для исполнения	1 день
Специалист, в чьи должностные обязанности входит предоставление консультаций по защите прав потребителей	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	15 дней



Руководитель администрации	Подписание ответа заявителю	1 день
Структурное подразделение, в чьи должностные обязанности входит регистрация ответов	Регистрация ответа заявителю	1 день
Специалист, в чьи должностные обязанности входит предоставление консультаций по защите прав потребителей	Выдача ответа заявителю либо направление почтой	1 день