

Местная администрация города Зеленогорска



ПОСТАНОВЛЕНИЕ (ПРОЕКТ)

от _____ 2011 года № ____

**Об утверждении Административного регламента Местной администрации
внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга
город Зеленогорск по предоставлению муниципальной услуги
«РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ,
РЕГУЛИРУЕМЫМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ О ЗАЩИТЕ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

В соответствии с постановлением Местной администрации внутригородского муниципального образования город Зеленогорск от 22 апреля 2011 года № 41 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск» Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей».
2. Разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте <http://www.zelenogorsk.spb.ru>
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Главу Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск.

Глава Местной администрации
города Зеленогорска

Ю.Н. Гладунов

Проект
Приложение к постановлению Местной администрации
внутригородского муниципального образования
Санкт-Петербурга город Зеленогорск
от _____ 2011 года № ____

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«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) Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющей полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

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

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);
- Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);
- 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);
- Уставом муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск;
- Постановлением Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск от 22 апреля 2011 года № 41 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется отделом по благоустройству и озеленению территории муниципального образования Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск. Органы местного самоуправления Санкт-Петербурга организуют, осуществляют, обеспечивают и контролируют на территории муниципального образования Санкт-Петербурга деятельность учреждений принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Получателем муниципальной услуги являются потребители – жители внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, 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.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование; написание претензии, искового заявления в суд; осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), в том числе посещение предприятий потребительского рынка; представительства в судах в качестве защиты потребителя и обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределённого круга потребителей); направление письменного ответа по существу обращения (жалобы); в случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также 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) 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;

3) 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 журнале регистрации устных обращений (жалоб). Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги оформляется справкой о предоставлении муниципальной услуги. Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется справкой об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещениях органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.). При размещении информации в средствах массовой информации органы местного и учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, осуществляют отбор средств радио- и телевещания, 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. Адрес, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, указаны в приложении №1 к настоящему Административному регламенту. Карта-схема месторасположения Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, содержится на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск в сети Интернет <http://www.zelenogorsk.spb.ru> . Сведения о номерах телефонов для справок Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, осуществляющих предоставление гражданам муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск в сети Интернет

<http://www.zelenogorsk.spb.ru> и интернет-сайтах организаций, участвующих в предоставлении настоящей муниципальной услуги.

2.2.2. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск по телефонам, указанным в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту;

- при личном обращении;
- по телефону.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на интернет-сайтах <http://www.msu.spb.ru/>, <http://www.omsu.spb.ru/>, а также на официальном интернет сайте муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск <http://www.zelenogorsk.spb.ru>. Также информацию можно получить, отправив письмо с запросом на адрес электронной почты Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск : olga.alexandrova@zelenogorsk.spb.ru.

2.2.3. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- перечень органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса органов местного самоуправления Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация об органах местного самоуправления Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- категории граждан, имеющие 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.

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

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- 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;
- во время разговора специалист четко произносит слова, избегает параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- специалист, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов;
- в случае, если специалист, к которому обратился гражданин, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает гражданину назначить другое удобное для гражданина время для консультации;
- в конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять гражданину;
- ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего ответ. 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 органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется служащими органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту). Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются служащими органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, 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, предназначенных для приема получателей муниципальной услуги, информационных залах, залах обслуживания, иных местах предоставления муниципальной услуги органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Служащие органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующих 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.

2.2.5. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей»;
- перечень органов местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- график (режим) работы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск , осуществляющей прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- адреса Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск , организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- контактная информация о Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- последовательность посещения заявителем органов местного самоуправления внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень категорий граждан, 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 органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, осуществляющих предоставление гражданам муниципальной услуги: «Рассмотрение жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей».

2.2.6. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в Местную администрацию внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск .

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 его личность (паспорт);

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

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

а) решения о предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 5 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

Регистрация входящих документов, направление Главе Местной администрации (его заместителю) – 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, 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 заявителю – 1 день;

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

2.4.3. Допустимые сроки приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации: 20 дней.

2.4.4. Допустимые сроки выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:

а) решения о предоставлении муниципальной услуги должны быть направлены заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть направлены заявителям в течение 10 дней со дня принятия указанного решения.

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 структурных подразделениях органов местного самоуправления Санкт-Петербурга, предоставляющих муниципальной услугу по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов 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 20 минут.

2.4.6. Продолжительность приема (приемов) 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. 2.3.

б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

в) недостоверность представленных заявителем документов, указанных в п. 2.3.

2.6. Муниципальная услуга по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, предоставляется безвозмездно.

2.7. Оказание муниципальной услуги гражданам может осуществляться служащими органов местного самоуправления и работниками учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

2.8. Служащие органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего регламента.

2.9. Служащие органов местного самоуправления и работники учреждений, 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 исполнительного органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги приведен в Приложение № 1 к Регламенту. Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, участвующего в предоставлении муниципальной услуги. График их работы может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта. Прием получателей муниципальной услуги может проводиться с помощью системы электронного оповещения о предоставлении муниципальной услуги. Служащий органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, осуществляющий функцию по предоставлению муниципальной услуги, устно или письменно извещает граждан о дате и времени предоставления муниципальной услуги.

Получатель муниципальной услуги в случае невозможности получения муниципальной услуги в предлагаемый срок своевременно уведомляет работника органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования, осуществляющий функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ним предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги. Справочные телефоны исполнительного органа или

учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, приведены в Приложение № 1 к Регламенту.

2.11. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги. На территории, прилегающей к зданиям, в которых находятся помещения для предоставления муниципальной услуги, оборудуются места для возможности парковки автотранспортных средств. Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги могут оборудоваться 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 залах обслуживания (информационных залах) или специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления муниципальной услуги. 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 служащих оснащаются настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности или служащие обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами). Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги 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. Места нахождения органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приведены в Приложении № 1 к Регламенту и на соответствующем сайте сети Интернет.

3. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей

3.1. Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей 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 – выписки, справки, договора и т.д. (в зависимости от муниципальной услуги);
- 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 исполнительный орган с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.3. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, который руководителем исполнительного органа делегирован на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги (далее – специалист).

3.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- проверка представленных заявителям заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, 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 по предоставлению муниципальной услуги по выдаче архивных справок, выписок, копий архивных документов.

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

- специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личности заявителей, а также полномочия представителей;
- при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:
 - наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги;
 - 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 специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

3.6. При отсутствии у заявителей необходимых документов или при несоответствии представленных документов требованиям данного 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. По просьбе заявителей специалист может указать перечень действий в письменном виде.

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

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

3.7.1. Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации.

3.7.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;
- дату обращения;
- фамилию, имя, отчество;
- адрес места жительства;
- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;
- примечание.

3.8. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью руководителя органа местного самоуправления. 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 печатью.

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

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

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей

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

3.12. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск .

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

Результатами данной процедуры являются: принятие решения о возможности исполнения запроса.

3.14. При подготовке проекта решения по предоставлению 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.

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

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

4. Контроль правомерности принятых решений по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей

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

4.2. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является заместитель Главы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск .

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

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги, и других ошибок (нарушений) в работе органа местного самоуправления внутригородского муниципального образования или учреждения, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.
- рекомендации Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, по устранению выявленных неправомерно принятых решений и ошибок.

4.5. 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).

4.6. Заместитель Главы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск

осуществляет контроль над устранением Местной администрацией внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск , участвующим в предоставлении муниципальной услуги, выявленных ошибок (нарушений).

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей. Форма жалобы на действия должностных лиц.

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц уполномоченной организации в досудебном и судебном порядке.

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме жалоб на нарушение прав потребителей;
- отказ заявителю в предоставлении услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей;
- необоснованное затягивание установленных настоящим административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления.

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения должностных лиц органа местного самоуправления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы гражданами путем подачи жалобы на имя Главы Местной администрации внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск , а также в суде.

5.4. 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. 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 внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск .

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 уполномоченной организации.

5.8. 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.

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

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 подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Для рассмотрения претензий заявителей в Местной администрации муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск формируется Комиссия по рассмотрению жалоб.

5.10. Каждый гражданин имеет право получить, а Местная администрация внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск и ее должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

СОГЛАСОВАНО:

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

**Почтовый адрес, справочные телефоны, адрес электронной почты и часы приема
Местной администрации внутригородского муниципального
образования Санкт-Петербурга город Зеленогорск**

п/п	Наименование органа местного самоуправления	Почтовый адрес	телефон	факс	Адрес электронной почты	Часы приема
	Муниципальное образование г. Зеленогорск	197720, СПб, г. Зеленогорск улица Исполкомская, д.5;	433-80-63	433-80-63	olga.alexandrova@terijoki.spb.ru	Понед.- четв. с 10.00 до 1 8.00, Пятн. с 10.00 до 17.00

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
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 _____
(наименование органа местного самоуправления)
от Ф. _____
И. _____
О. _____
Адрес места жительства (пребывания): индекс _____

тел. дом. _____ тел. раб. _____
паспорт: серия _____ № _____
кем выдан _____

дата выдачи _____
дата рождения заявителя _____
адрес и телефон фактического места проживания

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу

Дата « _____ » _____ 20__ г. Подпись заявителя _____

Заявление и документы
гр. _____

Принял « _____ » _____ 20__ г. № _____
Подпись специалиста _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
услуги по рассмотрению жалоб потребителей
по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей

ЖУРНАЛ
регистрации устных жалоб потребителей по вопросам, регулируемым
законодательством о защите прав потребителей, поступивших в отдел
торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей

Входящий номер обращения	Дата регистрации	Ф.И.О. обратившегося лица	Адрес обратившегося лица	Содержание обращения	Принятые меры

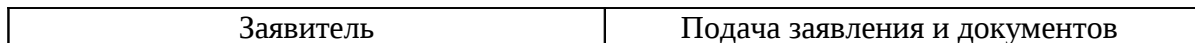
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
услуги по рассмотрению жалоб потребителей
по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей

ЖУРНАЛ
регистрации письменных жалоб потребителей по вопросам, регулируемым
законодательством о защите прав потребителей, поступивших в отдел
торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей

Входящий номер обращения	Дата поступления обращения	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. и адрес обратившегося	Примечание

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
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 (его заместителю)	1 день
Глава Местной администрации (заместитель)	Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения	1 день
Муниципальный служащий, в чьи должностные обязанности входит защита прав потребителей	<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, направляет копию обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей.</p> <p>Вносит данные о лице, нарушившим права потребителей и о допущенном нарушении с перечень лиц, допускающим нарушения права потребителей.</p>	15 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