

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**ГЛАВЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НЕСТЕРОВСКИЙ РАЙОН»**

01 апреля 2011 года № 255
г. Нестеров

**Об утверждении административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Нестеровский район», соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом РФ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Уставом муниципального образования «Нестеровский район», постановляю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению № 1.

2. Руководителю аппарата администрации МО «Нестеровский район» Т.В. Ватрушкиной обеспечить опубликование данного постановления в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Нестеровский район» в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника юридического отдела администрации МО «Нестеровский район» Логинова А.А.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава муниципального образования
«Нестеровский район»

О.В. Кутин

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам
защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту - регламент) разработан в целях оказания своевременной помощи жителям Нестеровского района в защите нарушенных гражданских прав.

1.2. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее по тексту - муниципальная услуга).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется юридическим отделом администрации муниципального образования «Нестеровский район» (далее – ответственный отдел).

1.4. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года № 14-ФЗ;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 189-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 года;
- Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 19 июля 2007 года № 196-ФЗ «О ломбардах»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя об безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года № 569 «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года № 490 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 года № 310 «Об утверждении правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года № 32 «Об утверждении правил оказания услуг по передаче данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года № 111 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 февраля 2003 года № 72 «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1994 года № 1264 «Об утверждении правил по киновидеообслуживанию населения»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 года № 898 «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 года № 795 «Об утверждении правил оказания услуг автостоянок»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 года № 759 «Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий по подписке»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 года № 27 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 года № 720 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут предоставлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года № 481 «Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевания»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 года № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями»;

- Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28 июня 2007 года № 82 «Об утверждении федеральных авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»;

- Уставом муниципального образования «Нестеровский район».

1.5. Результатом муниципальной услуги является предоставление своевременной, достоверной информации и помощи гражданам по защите нарушенных прав потребителя.

1.6. Потребителями услуг являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли.

1.7. Консультирование может производиться в устной и (или) письменной форме. Муниципальная услуга предоставляется при личном обращении потребителей, по телефону, путем направления информации потребителям по почте, через официальный сайт администрации Нестеровского района в сети Интернет по адресу: (www.admnesterov.ru), а также путем публикации консультаций для неопределенного круга потребителей в средствах массовой информации.

1.8. Если предмет обращения гражданина выходит за рамки непосредственной компетенции функционального органа, исполнение муниципальной услуги может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется посредством ее опубликования в газете «Сельская Новь», а также размещается на официальном сайте администрации муниципального образования «Нестеровский район» в сети «Интернет».

2.2. Для обеспечения информирования о порядке предоставления муниципальной услуги гражданам предоставляется следующая информация:

2.2.1. Наименование, почтовый адрес, номера телефонов и график работы (график приема граждан) ответственного отдела предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.2. Почтовый адрес: Калининградская область, город Нестеров, улица Черняховского, 20, тел. 2-28-51, сайт www.admnesterov.ru.

2.2.3. Перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется.

2.2.4. Порядок обжалования действий или бездействия функционального органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.5. Перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.4. Если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию ответственного отдела, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5 Потребителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

2.5.1. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну, или сведений конфиденциального характера.

2.5.2. В письменном обращении не указаны фамилия, почтовый адрес заявителя по которому должен быть направлен ответ.

2.5.3. В случае 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, ответственный отдел вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.4 Текст обращения не поддается прочтению, в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом).

2.6. Электронные обращения направляются по адресам:

2.6.1. Электронной почты (www.admnesterov.ru),

2.6.2. Электронной почты ответственного отдела rovnov74@mail.ru.

2.7. Ответственный отдел за предоставление муниципальной услуги, обязан:

2.7.1. Действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим регламентом.

2.7.2. Принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения потребителей, используя информационные ресурсы, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы.

2.7.3. Корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать их по существу обращений, о порядке предоставления муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не предоставляется, а также предоставлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим регламентом.

2.7.4. Предоставлять заявителям достоверную информацию.

2.8. Ответственный отдел за предоставление муниципальной услуги, не вправе:

2.8.1. Предоставлять заявителям сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, или сведения конфиденциального характера.

2.8.2. Давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) лиц, ответственных за предоставление муниципальных услуг, иных обстоятельств и событий.

2.9. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим регламентом применительно к каждой административной процедуре.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Рабочее место специалиста должно быть оснащено необходимой функциональной мебелью, техническими средствами телефонной связи и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Информация о графике (режиме) работы специалиста, занимающегося вопросами защиты прав потребителей, должна доводиться до сведения заявителей в наглядной и доступной форме.

2.11. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

Понедельник 9.00 - 18.00

Вторник 9.00 - 18.00

Среда – 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 - 18.00

Пятница 9.00 - 18.00

Перерыв на обед 13.00 - 14.00

2.12. Муниципальная услуга предоставляется в служебном кабинете администрации муниципального образования «Нестеровский район» (г. Нестеров, ул. Черняховского, 20, кабинет 20, тел. 2-28-51).

2.13. Специалист ответственного отдела за предоставление муниципальной услуги, обязан иметь табличку на рабочем месте с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности.

2.14. Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

3. Административные процедуры

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

3.1.1. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме.

3.1.2. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме.

3.1.3. Индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений через официальный сайт администрации Нестеровского района.

3.1.4. Консультации для неопределенного круга потребителей через средства массовой информации.

3.2. При предоставлении муниципальной услуги специалистом ответственного отдела представляется следующая информация:

3.2.1. О действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг, о защите прав потребителей .

3.2.2. О правах и обязанностях потребителей при заключении договоров по реализации товаров, выполнению работ и оказанию услуг, а также при осуществлении защиты нарушенных гражданских прав.

3.2.3. Об письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

3.2.4. О порядке и способах защиты прав потребителей.

3.3. Последовательность действий специалиста ответственного отдела при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме:

3.3.1. Основанием для индивидуального консультирования является обращение гражданина лично, по телефону функционального органа.

3.3.2. Индивидуальное консультирование осуществляет специалист ответственного отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

3.3.3. Информация предоставляется в момент обращения. Время индивидуальной консультации складывается из времени изложения заявителем проблемы и времени предоставления ответа.

3.3.4. Специалист ответственного отдела за предоставление муниципальной услуги, при консультировании потребителя на основании личного обращения в устной форме обязан:

- предложить потребителю предъявить документ, удостоверяющий личность или представиться, назвав фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

3.4. Специалист ответственного отдела за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителей по телефону обязан:

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим регламентом.

3.5. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию ответственного отдела, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения заявителя в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.6. В случае, если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, потребителю предлагается направить обращение в письменной форме в соответствующий орган администрации или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов органа администрации или государственного органа.

3.7. В случае если потребитель не удовлетворен устной консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в адрес администрации Нестеровского района и сообщаются ее реквизиты.

3.8. Конечными результатами предоставления административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются:

- оказание своевременной помощи в предоставлении информации гражданам по защите нарушенных прав в области реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг;
- консультация по вопросам содержания нормативных правовых актов, регламентирующих правоотношения в сфере торговли и услуг;
- составление претензий, исковых заявлений.

3.9. Последовательность действий специалистов функционального органа на основании обращений в письменной форме:

3.9.1. Письменное обращение принимаются и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в общий отдел администрации муниципального образования «Нестеровский район» по адресу: г. Нестеров, ул. Черняховского, 20, кабинет № 21.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ответственного отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.9.2 Ответственный отдел при направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.9.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию Нестеровского района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.9.4. В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.9.5. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

3.9.6. Обращения граждан в форме электронных сообщений, поступившие на официальный сайт администрации Нестеровского района, регистрируются в общем отделе администрации муниципального образования «Нестеровский район».

Дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

3.9.7. Письменное обращение (приложение к регламенту) за консультацией должно содержать:

- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя;
- наименование органа администрации либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо должность соответствующего лица;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути заявления;
- подпись заявителя и дату подачи заявления.

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

3.10. Ответ на обращение направляется заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.11. Консультации для неопределенного круга потребителей предоставляются через средства массовой информации в следующих случаях:

- при необходимости предоставления информации жителям города или района об изменениях действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей;
- при поступлении в адрес юридического отдела вопросов от жителей города или района через редакции средств массовой информации.

3.12. Сроки предоставления муниципальной услуги для неопределенного круга потребителей определяются по согласованию с редакциями средств массовой информации.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги (работы)

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником ответственного отдела путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений настоящего регламента.

4.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги возлагается на начальника ответственного отдела.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги (работы)

5.1. Потребитель в ходе предоставления муниципальной услуги вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к начальнику ответственного отдела, к главе администрации муниципального образования «Нестеровский район», в прокуратуру или в судебные органы.

5.2. Потребитель вправе обратиться с жалобой в устной или письменной форме.

5.3. Потребитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, действиях или бездействиях ответственного отдела, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Приложение к регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование
их по вопросам защиты прав потребителей»

Главе администрации
муниципального образования
«Нестеровский район»

(Ф.И.О)
238010 г. Нестеров, ул. Черняховского, 20

от _____

(Ф.И.О., почтовый адрес заявителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ

(содержательная сторона обращения, т.е. изложение автором обращения по сути заявления)

(дата подачи заявления)

(подпись заявителя)