



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КОТЛАС»**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от «18» июля 2012 г.

г. Котлас

№ 2415

Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги по консультированию
граждан по вопросам защиты
прав потребителей

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Программой МО «Котлас» «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденной постановлением администрации МО «Котлас» от 01.08.2011 № 1957, Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами, структурными подразделениями органов администрации МО «Котлас», утвержденным распоряжением администрации МО «Котлас» от 05.01.2012 № 2-р, руководствуясь статьей 34 Устава МО «Котлас», администрация муниципального образования «Котлас» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей.

2. Опубликовать постановление в газете «Двинская правда» и на официальном сайте МО «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя Главы администрации МО «Котлас», начальника Управления экономики и городского хозяйства администрации МО «Котлас» Романченко И.Н.

Глава МО «Котлас»

С.Н. Мелентьев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по консультированию граждан
по вопросам защиты прав потребителей

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга), и стандарт предоставления муниципальной услуги, включая сроки и последовательность административных процедур и административных действий Управлением экономики и городского хозяйства администрации МО «Котлас» в лице Отдела конкурентной политики и защиты прав потребителей Управления экономики и городского хозяйства администрации муниципального образования «Котлас» (далее – Отдел) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

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

1) регистрация и прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение запросов заявителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

3. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.2. Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги

4. Заявителями, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга, являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и зарегистрированные по месту жительства (месту пребывания) на территории МО «Котлас».

5. От имени заявителей, указанных в пункте 4 настоящего административного регламента, вправе выступать представители при наличии полномочий, оформленных надлежащим образом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

6. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги может быть получена:

по телефону (8 (81837) 3-10-00, факс 2-69-42);

по электронной почте (электронный адрес: kotluer@atnet.ru);

по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации (165300, Архангельская область, г. Котлас, пл. Советов, д. 3);

при личном обращении заявителя (каб.322), ежедневно (кроме субботы и воскресенья, нерабочих праздничных дней) с 08:30 до 17:00 часов, в пятницу с 08:30 до 15:30 часов, перерыв с 12:30 до 13:30 часов);

на официальном сайте МО «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (официальный сайт: www.Kotlas-city.ru.);

на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг (электронный адрес: gosuslugi.dvinaland.ru.) и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (электронный адрес: gosuslugi.ru.);

в помещениях Органа (на информационных стендах).

7. При информировании по телефону, по электронной почте, по почте (путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации) и при личном обращении заявителя:

1) сообщается следующая информация:

контактные данные Отдела (почтовый адрес, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номер телефона для справок, адрес электронной почты);

график работы органа с заявителями;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы (претензии) заявителей на решения и действия (бездействие) органа, а также его должностных лиц (муниципальных служащих);

2) осуществляется консультирование по порядку предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, должности, фамилии, имени и отчества принявшего телефонный звонок муниципального служащего органа. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, или указан иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

8. На официальном сайте МО «Котлас» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

контактные данные органа, указанные в пункте 6 настоящего административного регламента;

график работы Отдела с заявителями;

образцы заполнения заявителями бланков документов;

порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги;

сведения о должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы (претензии) заявителей на решения и действия (бездействие) органа, а также его должностных лиц (муниципальных служащих).

9. На Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг размещаются:

информация, указанная в пункте 6 настоящего административного регламента;

информация, указанная в пункте 13 Положения о формировании и ведении Архангельского регионального реестра государственных и муниципальных услуг и Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг,

утвержденного постановлением Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп.

10. В помещениях органа (на информационных стендах) размещается следующая информация:

- 1) информация об Отделе, предоставляющем услугу с указанием фамилии, имени, отчества и телефона лица, предоставляющего услугу и дней приема заявления;
- 2) копии законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы и регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 3) наименования, адреса и телефоны контролирующих и надзорных органов.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

11. Полное наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

Краткое наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей».

12. Муниципальная услуга предоставляется Управлением экономики и городского хозяйства администрации МО «Котлас» в лице Отдела конкурентной политики и защиты прав потребителей Управления экономики и городского хозяйства администрации муниципального образования «Котлас».

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

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Правила продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о 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 размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55;

Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 года № 612;

Правила продажи товаров по образцам, утвержденные постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997 года № 918;

постановление Правительства Архангельской области от 28 декабря 2010 года № 408-пп «О создании государственных информационных систем, обеспечивающих предоставление государственных услуг Архангельской области и муниципальных услуг муниципальных образований Архангельской области гражданам и организациям в электронной форме»;

Положение об администрации МО «Котлас», утвержденное решением Собрания депутатов от 16 декабря 2005 № 154/1 (с изм. от 27.04.2010 № 111-229-р);

Положение об Управлении экономики и городского хозяйства администрации муниципального образования «Котлас», утвержденном распоряжением администрации МО «Котлас» от 05 декабря 2011 г. № 890-р;

Положением об Отделе конкурентной политики и защиты прав потребителей Управления экономики и городского хозяйства администрации МО «Котлас», утвержденное распоряжением администрации МО «Котлас» от 23 ноября 2011 года № 860-р;

Административный регламент по исполнению муниципальной функции «Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию МО «Котлас», утвержденный постановлением администрации МО «Котлас» от 25.04.2012 года № 1420; настоящим административным регламентом.

2.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

14. Для получения Муниципальной услуги в устной форме заявитель обращается в Отдел (г. Котлас, пл. Советов, д. 3, каб. 322, в приемные часы: понедельник, среда с 14:00 до 17:00 часов, пятница с 14:00 до 15:30 часов), сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, предмет запроса и представляет следующие документы:

- документы, удостоверяющий личность, и подтверждающие регистрацию по месту жительства (месту пребывания) на территории МО «Котлас»;
- документы, подтверждающие полномочия представителя (доверенность).

15. Для получения Муниципальной услуги в письменной форме заявитель представляет в приемную Главы МО «Котлас» по адресу: г. Котлас, пл. Советов, д. 3, каб. 209, время работы ежедневно (кроме субботы и воскресенья, нерабочих праздничных дней) с 08:30 до 17:00 часов, в пятницу с 08:30 до 15:30 часов, перерыв с 12:30 до 13:30 часов) следующие документы (далее в совокупности – запрос заявителя):

1) В запросе заявителя должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- предмет запроса.

2) документы, удостоверяющий личность, и подтверждающие регистрацию по месту жительства (месту пребывания) на территории МО «Котлас»;

3) документы, подтверждающие полномочия представителя (доверенность).

16. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе представить в Отдел также следующие документы:

- кассовый и (или) товарные чеки либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи или договора о выполнении работ, оказании услуг.

17. Запрос заявителя, предусмотренный подпунктом 1 пункта 15 настоящего административного регламента, составляется в свободной форме. Рекомендуемая форма этого документа приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

18. Запрос заявителя, предусмотренный подпунктом 1 пункта 15 настоящего административного регламента, предоставляется в оригинале в 1 экземпляре.

Документы, предусмотренные подпунктами 2, 3 пункта 15 настоящего административного регламента, представляются в копиях в 1 экземпляре каждый.

2.2. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

19. Основаниями для отказа в приеме документов при запросе заявителя в письменной форме, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются следующие:

- 1) лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей в соответствии с пунктами 4 – 5 настоящего административного регламента;
- 2) заявитель представил неполный комплект документов в соответствии с пунктом 15, настоящего административного регламента;
- 3) текст документа написан неразборчиво; в документах присутствуют неоговоренные исправления; документы исполнены карандашом.
- 4) в письменном запросе заявителя не указаны: фамилия, имя заявителя, направившего запрос, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

20. Основанием для отказа в приеме документов при запросе заявителя в устной форме является:

- 1) лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей в соответствии с пунктами 4 – 5 настоящего административного регламента.

2.3. Сроки при предоставлении муниципальной услуги

21. Сроки выполнения отдельных административных процедур и действий:

- 1) Прием и регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменные запросы заявителей регистрируются в течение не более трех дней с момента поступления с использованием электронной базы данных и журнала.

Запросы заявителей, поступившие по факсу, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет принимаются и учитываются как письменные запросы.

Устные запросы заявителей регистрируются в момент обращения в журнале регистрации устных обращений.

- 2) Рассмотрение запросов заявителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей при устном запросе заявителей осуществляется в момент обращения в срок, не превышающий 20 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

Письменные запросы заявителей рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

2.4. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

22. Основаниями для принятия решения Отдела об отказе в предоставлении муниципальной услуги являются:

- 1) в запросе заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же государственный орган, администрацию или одному и тому же должностному лицу;

- 2) если в запросе содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Отдела, предоставляющего муниципальную услугу

- 3) по вопросам, содержащимся в запросе, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - 4) в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - 5) от заявителя поступил запрос о прекращении рассмотрения запроса;
 - 6) ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - 7) предоставление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения.
23. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного запроса для получения муниципальной услуги.

2.5. Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

24. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.6. Результаты предоставления муниципальной услуги

25. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) Получение консультации в устной или в письменной форме, способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), оказание помощи заявителю в составлении претензии. В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав;
- 2) Мотивированный отказ (в устной или письменной форме).

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

26. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего Отдела, фамилий, имен и отчеств муниципальных служащих, организующих предоставление муниципальной услуги, мест приема и выдачи документов, мест информирования заявителей, графика работы с заявителями.

Прием заявителей осуществляется в рабочих кабинетах Отдела. Для ожидания приема отводятся места, оборудованные информационными стендами, оснащенные стульями и столами для возможности оформления документов, а также канцелярскими принадлежностями.

2.8. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

27. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) предоставление заявителям информации о правилах предоставления муниципальной услуги в соответствии с подразделом 1.3 настоящего административного регламента;
- 2) обеспечение заявителям возможности обращения за предоставлением муниципальной услуги через представителя;
- 3) установление сокращенных сроков предоставления муниципальной услуги;

4) обеспечение заявителям возможности взаимодействия с Органом в электронной форме через Архангельский региональный портал государственных и муниципальных услуг и Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций):

размещение на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и обеспечение возможности их копирования и заполнения в электронной форме;

обеспечение заявителям возможности направлять запросы о предоставлении муниципальной услуги (заявления с прилагаемыми к ним документами) в электронной форме;

обеспечение заявителям возможности осуществлять с использованием Архангельского регионального портала государственных и муниципальных услуг и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинг хода движения дела заявителя;

обеспечение заявителям возможности получения результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме на Архангельском региональном портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5) безвозмездность предоставления муниципальной услуги.

28. Показателями качества муниципальной услуги являются:

1) отсутствие случаев нарушения сроков при предоставлении муниципальной услуги;

2) отсутствие случаев удовлетворения в судебном порядке заявлений заявителей, оспаривающих действия (бездействие) муниципальных служащих Органа и решений Органа.

III. Административные процедуры

3.1. Регистрация и прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

29. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги в устной или письменной форме.

29.1. Запросы заявителей в устной форме регистрируются в журнале регистрации устных обращений специалистом Отдела, который осуществляет рассмотрение запросов и консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

При регистрации запроса заявителя специалист Отдела устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 20 настоящего административного регламента.

При наличии основания для отказа в приеме документов (пункт 20 настоящего административного регламента) заявитель уведомляется об отказе в приеме документов, и соответствующая запись вносится в журнал регистрации устных обращений.

29.2. Письменные запросы заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Главы МО «Котлас».

При поступлении письменного запроса заявителя специалист Аппарата администрации МО «Котлас» регистрирует его в журнале входящей корреспонденции и направляет запрос специалисту Отдела для проверки полученных документов.

Специалист Отдела устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 19 настоящего административного регламента.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов (пункт 19 настоящего административного регламента) специалист Отдела подготавливает уведомление об этом. В уведомлении указывается конкретное основание для отказа в приеме документов с соответствующими разъяснениями. Уведомление об отказе в приеме документов подписывается Главой МО «Котлас» и направляется специалистом Организационно-контрольного отдела Аппарата администрации МО «Котлас» заявителю почтовым отправлением.

В случаях, предусмотренных пунктом 19 настоящего административного регламента, заявителю возвращаются направленные им документы.

В случае отсутствия оснований для отказа в регистрации запроса заявителя (пункт 19 настоящего административного регламента) специалист Отдела направляет запрос заявителя специалисту Аппарата администрации МО «Котлас».

После регистрации запроса заявителя специалист Аппарата администрации МО «Котлас» передает данный запрос Главе МО «Котлас» для направления его в Отдел.

Продолжительность административной процедуры определена в подпункте 1 пункта 21 настоящего регламента.

3.2. Рассмотрение запроса заявителя, консультирование по вопросам защиты прав потребителей

30. Основанием для начала процедуры рассмотрения запроса заявителя и оформления результата предоставления муниципальной услуги является прием запроса заявителя.

30.1. Рассмотрение запроса заявителя в устной форме осуществляется специалистом Отдела согласно графику, указанному в пункте 14 настоящего регламента, в порядке очередности. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

Если в ходе рассмотрения запроса заявителя выясняются основания, предусмотренные пунктом 22 настоящего административного регламента, заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом рассмотрения запроса заявителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию заявителя – оказание помощи в составлении претензии в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя либо мотивированный отказ.

Продолжительность административной процедуры при рассмотрении запроса заявителя определена в подпункте 2 пункта 19 настоящего регламента.

30.2. При рассмотрении запроса заявителя в письменной форме специалист Отдела, уполномоченный на рассмотрение запроса заявителя, проверяет наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 22 настоящего административного регламента.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 22 настоящего регламента, принимается решение о предоставлении заявителю муниципальной услуги;

В случае установления оснований установленных пунктом 22 настоящего регламента, принимается решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При рассмотрении запроса заявителя специалист Отдела:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

По итогам рассмотрения письменного запроса специалист Отдела готовит обоснованный ответ на запрос заявителя либо при наличии оснований, предусмотренных пунктом 22 настоящего административного регламента, мотивированный отказ.

Ответ на запрос заявителя (мотивированный отказ), подписывается Главой МО «Котлас».

Продолжительность административной процедуры при запросе заявителя определена в подпункте 2 пункта 21 настоящего регламента.

IV. Контроль за исполнением административного регламента

31. Контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляется руководителем Отдела в следующих формах:

1) текущее наблюдение за выполнением муниципальными служащими Отдела административных действий при предоставлении муниципальной услуги;

2) рассмотрение жалоб (претензий) на действия (бездействие) муниципальных служащих Отдела, выполняющих административные действия при предоставлении муниципальной услуги.

32. Обязанности муниципальных служащих Отдела по исполнению настоящего административного регламента, а также их персональная ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей закрепляются в должностных инструкциях соответствующих муниципальных служащих.

33. Решения руководителя Отдела могут быть оспорены в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в судебном порядке.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего

34. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами МО «Котлас» для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами МО «Котлас» для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами МО «Котлас»;

7) отказ Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток

и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

35. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

35.1 Жалоба в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме подается Главе МО «Котлас».

35.2 Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального образования «Котлас», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

35.3 Жалоба должна содержать:

1) наименование Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

36. Жалоба, поступившая в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению Главой МО «Котлас», в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

37. По результатам рассмотрения жалобы Глава МО «Котлас» принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Отделом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Архангельской области, муниципальными правовыми актами МО «Котлас», а также в иных формах;

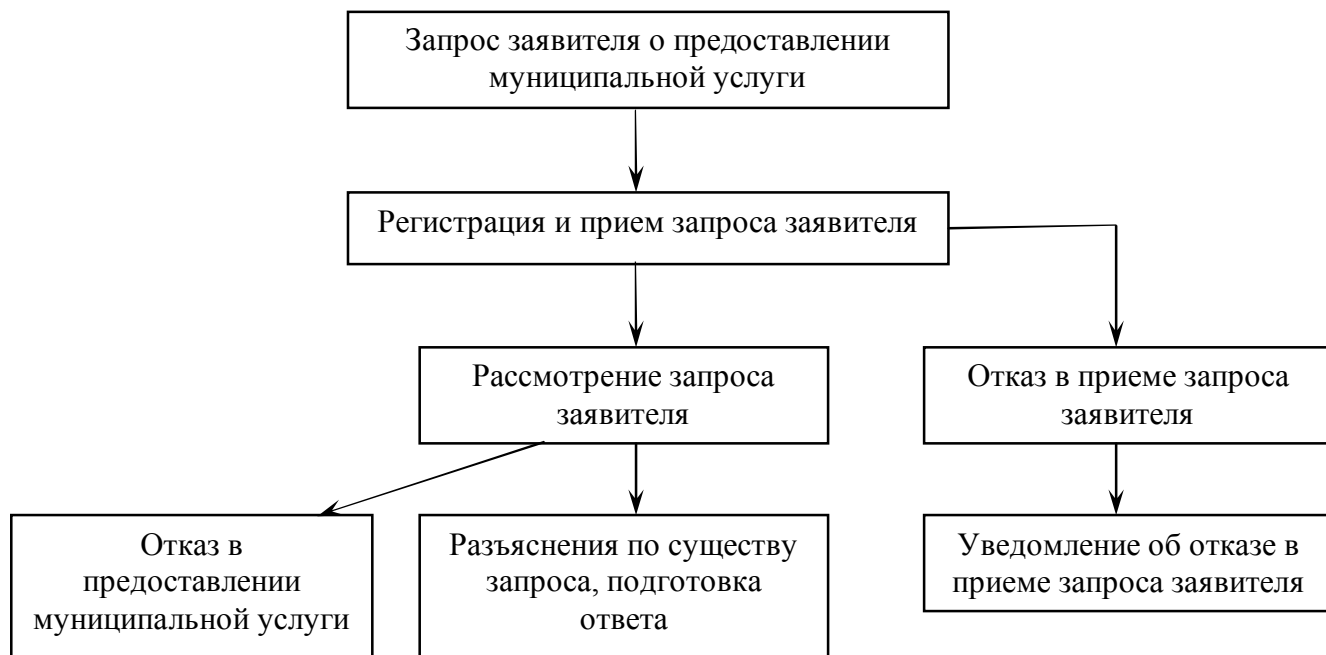
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

38. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 35 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

39. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Глава МО «Котлас», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по консультированию граждан
по вопросам защиты прав потребителей
от «18» июля 2012г. № 2415

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги



Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по консультированию граждан
по вопросам защиты прав потребителей
от «18» июля 2012г. № 2415

Главе МО «Котлас»

от _____

(Ф.И.О полностью)

проживающего (ей) по адресу: _____

ЗАПРОС

_____ я приобрел (а) _____ по цене _____
(дата) (товар)

В _____
(наименование торгового объекта или ФИО предпринимателя)

_____ обнаружил (а) следующие недостатки товара: _____
(дата)

_____ обратился (лась) к продавцу с требованиями _____
(дата)

_____ (виды требований)

В удовлетворении требований мне было отказано.

Прошу _____
(проконсультировать по вопросу защиты прав потребителей, оказать помощь в подготовке претензии)

Дата

Подпись