



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 07 » сентября 2010 года

№ 150

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории города Белгорода**

В соответствии с постановлением администрации города Белгорода от 10.09.2009г. № 156 «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов осуществления муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории города Белгорода.

2. Управлению информации и общественных связей администрации города (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на департамент экономики, финансов и инвестиционной политики администрации города Белгорода (Дюков О.Д.).

Информацию о ходе исполнения постановления представлять ежегодно до 1 марта.

Глава администрации  
города Белгорода



В.Потрясаев

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением администрации  
города Белгорода  
от « 07 » сентября 2010 года № 150

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги по рассмотрению  
обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей,  
за исключением вопросов защиты прав потребителей  
в сфере жилищно-коммунальных услуг,  
на территории города Белгорода**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории города Белгорода (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг, в управлении потребительского рынка департамента экономики, финансов и инвестиционной политики администрации города Белгорода.

Муниципальная услуга – услуга по рассмотрению обращений, жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории города Белгорода.

Муниципальная услуга по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей предоставляется на безвозмездной основе.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется управлением потребительского рынка департамента экономики, финансов и инвестиционной политики администрации города Белгорода (далее - управление).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными документами:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ), («Российская газета»);

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета»);

- Федеральным законом РФ от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ), («Российская газета»);

- Уставом городского округа «Город Белгород», утвержденным решением Белгородского городского Совета депутатов от 29.11.2005 года № 197 (в ред. решений Совета депутатов города Белгорода от 25.12.2007 № 602, от 26.08.2008 № 59, от 26.05.2009 № 213), («Наш Белгород»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 года № 55 «Об утверждении Правил 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» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 № 1222, от 02.10.1999 № 1104, от 06.02.2002 № 81, от 12.07.2003 № 421, от 01.02.2005 № 49, от 08.02.2006 № 80, от 15.12.2006 № 770, от 27.03.2007 № 185, от 27.01.2009 № 50), («Российская газета»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 года № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (в ред. Постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43), («Российская газета»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2001 года № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» (в ред. Постановления Правительства РФ от 24.04.2007 № 248), («Российская газета»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 года № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104, от 15.09.2000 № 693, от 01.02.2005 № 49), («Российская газета»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1998 года № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104, от 30.09.2000 № 742, от 01.02.2005 № 49), («Российская газета»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 № 276), («Российская газета»).

1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- качественное и своевременное рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

- оказание помощи в составлении претензий в адрес руководителей потребительского рынка;

- обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

- при выявлении по жалобе потребителя фактов реализации товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, своевременное извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

1.5. Муниципальная услуга предоставляется в отношении потребителей (граждан), имеющих намерение заказать или приобрести либо заказывающих, приобретающих или использующих товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившихся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается непосредственно в управлении.

2.1.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: г.Белгород, ул.Н.Островского, д.7, каб.3,10,11.

График приема: понедельник- пятница с 9 час 00 мин. до 13 час 00 мин.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

2.1.2. Контактные телефоны: 32-42-39, 32-44-21, 32-70-22.

2.1.3. Официальный сайт органов местного самоуправления города Белгорода в сети Интернет: <http://www.beladm.ru>

Адрес электронной почты Управления: [uprb@yandex.ru](mailto:uprb@yandex.ru).

2.1.4. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги граждане обращаются в управление:

- лично, по телефону, в письменном виде, по электронным системам общего пользования.

Информирование проводится в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистами отдела защиты прав потребителей Управления (далее - отдел) лично и/или по телефону.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предложить потребителю представиться и изложить суть вопроса.

Специалисты отдела при общении с потребителем (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Специалисты отдела, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальные решения граждан.

Специалисты отдела, осуществляющие индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, а также могут предложить потребителю обратиться за необходимой информацией о порядке предоставления муниципальной услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

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

При коллективном обращении потребителей письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, электронной почтой или размещением на сайте в сети Интернет в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте администрации города Белгорода в сети Интернет.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

2.1.5. Информация о порядке и форме предоставления муниципальной услуги размещается на стендах управления, официальном сайте администрации города Белгорода и предоставляется по телефону.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений потребителей - 30 дней со дня регистрации обращения в отделе.

При индивидуальном устном обращении потребителя лично или по телефону ответ предоставляется специалистами отдела в момент обращения. Максимальный срок исполнения устного информирования при обращении потребителя лично состоит из времени ожидания потребителя в очереди и времени предоставления ответа. Максимальное время предоставления ответа специалистом отдела составляет 20 минут - при личном обращении, 10 минут - по телефону.

Время ожидания в очереди должно составлять не более 20 минут.

2.2.2. При оказании помощи в составлении претензии максимальное время составляет 20 минут.

При оказании помощи в составлении заявления максимальное время составляет 30 минут.

При оказании помощи в составлении искового заявления максимальное время составляет 90 минут.

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

В случае если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего административного регламента, обратившемуся гражданину направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение семи дней со дня регистрации.

Если для исполнения муниципальной функции необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен руководителем управления не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением потребителя.

2.2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

Обращение не рассматривается по существу, ответ на обращение не предоставляется если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в отдел;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину в порядке и сроки в соответствии с п.2.2.2. настоящего административного регламента.

Обращения потребителей считаются разрешёнными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Центральный вход в здание оформляется вывеской с указанием полного наименования управления, режима работы.

2.3.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности специалистов, предоставляющих муниципальную услугу. В указанном помещении размещаются стенды с текстом настоящего административного регламента.

2.3.3. Рабочие места специалистов отдела оборудуются телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером, позволяющие своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.3.4. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные столами и посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.3.5. В помещении, где проводится приём потребителей, запрещается находиться лицам, не имеющим прямого отношения к приему потребителей.

### **3. Административные процедуры**

Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей включает в себя следующие административные процедуры:

- личный приём, разъяснение порядка защиты прав потребителей;
- приём и первичная обработка письменных обращений потребителей;
- регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю;
- рассмотрение письменных обращений;
- оформление ответа на письменное обращение.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.1. Личный приём, разъяснение порядка защиты прав потребителей.

Юридическим основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит обращение потребителей к специалисту отдела лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия - специалисты отдела.

3.1.1. Разъяснение порядка защиты прав потребителей проводится специалистами отдела в соответствии с п.2.1.1. настоящего административного регламента и в порядке очередности. Ветераны и участники войн, инвалиды обслуживаются вне очереди.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник милиции.

3.1.2. Специалисты, ведущие личный приём потребителей, обязаны внимательно выслушать вопрос потребителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений.

3.1.3. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа потребителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.1.4. Если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов.

3.1.5. Специалисты отдела регистрируют устные обращения потребителей в журнале регистрации устных обращений. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес) или контактный телефон;
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

3.1.6. Во время личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.7. Результатом приёма потребителей является разъяснение порядка защиты прав потребителей и его информирование по существу вопроса.

3.1.8. Если во время приёма потребителей решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п.3.2. настоящего административного регламента.

3.2. Регистрация поступивших письменных обращений и их передача на рассмотрение руководителю.

Все письменные обращения, поступившие от потребителей, подлежат обязательной регистрации, как правило, в течение рабочего дня, но не более трех дней с даты поступления.



Письменные обращения регистрируются специалистом отдела, принявшим письменное обращение и рассматриваются в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Поступившие в отдел обращения регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан (далее - журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем обращении:

- порядковый номер;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес);
- дата поступления обращения;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чём делается отметка в журнале.

Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.2.1. В день регистрации, после занесения всех необходимых реквизитов в журнал, обращения представляются руководителю отдела либо замещающему его лицу. Затем обращения в течение рабочего дня после регистрации согласно резолюции направляются на исполнение специалистам отдела.

3.2.2. Результатом выполнения действий по регистрации поступивших письменных обращений и их рассмотрение руководителем является присвоение письменному обращению регистрационного номера и их рассмотрение руководителем отдела.

3.3. Рассмотрение письменных обращений специалистами отдела.

Юридическим основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение потребителя с письменным заявлением в отдел или поступление обращения потребителя с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения по поручению.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином или его представителем, поступить по почте, телеграфу, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт администрации города Белгорода) и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации города Белгорода, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;
- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

3.3.1. Личный приём письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей производится специалистами отдела в дни согласно п.2.1.1. административного регламента.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдаётся расписка с указанием даты приёма обращения и количества принятых листов. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делаются.

Время приёма письменных обращений непосредственно от граждан или их представителей не может превышать 10 минут.

3.3.2. Результатом приёма и первичной обработки письменных обращений потребителей является приём обращений и их подготовка для передачи на регистрацию в соответствии с п.3.1.

3.3.3. Письменное обращение, поступившее в отдел, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.3.4. Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты отдела в соответствии с резолюцией руководителя.

3.3.5. Специалисты при рассмотрении обращений потребителей обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений потребителей;

- информировать о ходе рассмотрения обращения руководителя отдела;

- своевременно информировать руководителя отдела о возникающих и возможных конфликтных ситуациях, как с представителями хозяйствующих субъектов, так и с потребителями;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- уведомлять потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы потребителей.

3.3.6. В процессе рассмотрения обращения по существу специалисты вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах, структурных подразделениях администрации города Белгорода, организациях и учреждениях;

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы, при необходимости уточнения фактов, изложенных в обращении;

- приглашать представителей организаций потребительского рынка для рассмотрения обращения, по согласованию с руководителем отдела;

- выходить в предприятия потребительского рынка с целью уточнения фактов, указанных в обращении, при обосновании и согласовании с руководителем отдела. О необходимости выхода в предприятие потребительского рынка с целью уточнения фактов, указанных в обращении, принимает решение руководитель управления.

3.3.7. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, подготавливается запрос в исполнительные органы, структурные подразделения администрации города Белгорода, организации и учреждения.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, но не более 15 дней.

3.3.8. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, специалист может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.9. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений потребителей могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся потребителю и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.10. Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится руководителем управления либо его заместителем. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3.11. Специалистом, курирующим данное обращение, делается запись в Журнале о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3.12. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию отдела, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.13. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, специалисты отдела разъясняют порядок защиты их прав.

3.3.14. В случае нарушения прав потребителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, когда пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права или когда нарушены права значительного числа граждан (неопределенного круга потребителей), специалисты отдела готовят проект искового заявления, предъявляют и поддерживают в суде иск в интересах пострадавших.

3.3.15. При выявлении по обращению потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.3.16. Специалисты обеспечивают учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

3.3.17. Результатом рассмотрения письменных обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов потребителю.

#### 3.4. Оформление ответа на письменные обращения.

3.4.1. Ответы на письменные обращения потребителей согласовывает руководитель отдела или его заместитель, подписывает руководитель управления или его заместитель.

3.4.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе гражданина может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Специалисты отдела формируют «Дело» по обращению гражданина, в которое сначала подшивается оригинал обращения либо его копия, затем материалы по рассмотрению обращения гражданина в хронологической последовательности.

Вся переписка по рассмотрению обращений граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в течение 5 лет, затем уничтожается в установленном порядке.

3.4.5. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа потребителю, снятие обращения с контроля, списание обращения в «Дело» руководителем отдела или его заместителем.

3.4.6. При условии получения расписки об удовлетворении его требований, отсутствии претензий и отказе от письменного ответа допускается не направлять ответ потребителю.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Ответственность за качественное и своевременное предоставление муниципальной услуги возлагается на начальника отдела.

4.2. Текущий и плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возложен на начальника управления.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и рассмотрения обращений потребителей, организации личного приёма потребителей.

Периодичность проверок может носить плановый характер (полугодовых, годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина (заявителя)).

4.4. Специалисты отдела несут персональную ответственность:

- за регистрацию обращений граждан (заявителей);
- за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

4.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений потребителей влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.6. Результатом осуществления процедуры является контроль за своевременным и качественным предоставлением муниципальной услуги.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) специалиста, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, если считают, что нарушены их права. Граждане вправе обратиться непосредственно в суд.

Заявление подаётся в суд по подсудности. Заявление может быть подано гражданином в суд по месту его жительства или по месту нахождения органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

Гражданин вправе обратиться в суд с заявлением в течение трёх месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав.

Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления. Причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления.

5.2. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия специалистов отдела, обратившись с жалобой к начальнику управления, начальнику департамента экономики, финансов и инвестиционной политики, главе администрации города Белгорода или в суд.

Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу.

5.3. При обращении граждан в письменной форме срок рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы.

Если по обращению, жалобе требуется провести дополнительную проверку фактов, указанных в обращении, жалобе, или обследования, срок рассмотрения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляют письменно с указанием причин его продления.

5.4. Обращение, жалоба граждан в письменной форме должны содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, жалобы;

- наименование исполнительного органа, участвующего в осуществлении муниципальной функции, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

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

К обращению, жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае гражданином приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы, отсутствуют или не приложены, гражданина в пятидневный срок уведомляют (письменно, с использованием средств

телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы и принятие решения будут осуществляться без учёта доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Если в обращении, жалобе содержится просьба гражданина об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения, которые отсутствуют у гражданина, то должностные лица, ответственные или уполномоченные должностного лица муниципального органа, рассматривающие обращение, жалобу, вправе запросить необходимые документы.

Под обращением, жалобой гражданин ставит личную подпись и дату.

5.5. По результатам рассмотрения обращения, жалобы ответственное должностное лицо муниципального органа, в который поступило обращение, жалоба, принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется гражданину.

5.6. Обращение, жалоба гражданина не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве гражданина;
- если предметом обращения, жалобы является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы направляется гражданину в течение 7 дней с момента ее регистрации.

**Заместитель начальника управления  
потребительского рынка  
департамента экономики, финансов  
и инвестиционной политики  
администрации города Белгорода**



**Н.Муравьёва**

**Приложение**  
**к административному регламенту**  
**предоставления муниципальной услуги по**  
**рассмотрению обращений и жалоб граждан**  
**по вопросам защиты прав потребителей,**  
**за исключением вопросов защиты прав потребителей**  
**в сфере жилищно-коммунальных услуг,**  
**на территории города Белгорода**

**Блок-схема**  
**последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по**  
**рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав**  
**потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей**  
**в сфере жилищно-коммунальных услуг,**  
**на территории города Белгорода**

