



А ДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

## ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

« 01 » апреля 2013 года

№ 49

**Об утверждении административного регламента 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 городского округа «Город Белгород»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления администрации города Белгорода от 29 июня 2012 г. № 121 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизированных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород».

2. Признать утратившим силу постановление администрации города Белгорода от 7 сентября 2010 года № 150 «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории города Белгорода».

3. Управлению информации и массовых коммуникаций администрации города (Морозов А.В.) обеспечить опубликование настоящего постановления в газете «Наш Белгород».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Белгорода по экономическому развитию Гончарову Л.Н.

Информацию о ходе исполнения постановления представлять ежегодно до 1 марта.

Глава администрации  
города Белгорода



С. Боженков

**УТВЕРЖДЕН:**  
**постановлением администрации**  
**города Белгорода**  
от «01» апреля 2013 г. № 49

**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  
городского округа «Город Белгород»**

**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 городского округа «Город Белгород» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур при рассмотрении обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг, в отделе защиты прав потребителей управления потребительского рынка администрации города Белгорода.

1.2. Получателем муниципальной услуги являются - физические лица имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившихся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга осуществляется отделом защиты прав потребителем управления потребительского рынка администрации города Белгорода (далее - управление).

1.3.2. Место нахождения управления: г.Белгород, ул.Н.Островского, д.7, каб.3, 10, 11.

1.3.3. График (режим) работы управления:

Понедельник – пятница - с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00)

График приема: понедельник- пятница с 9.00 мин. до 13.00.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

#### 1.3.4. Справочные номера телефонов управления:

- (84722) 32-53-88 приемная;
- 32-70-22 начальник отдела защиты прав потребителей;
- 32-44-21 заместитель начальника отдела защиты прав потребителей;
- 32-42-39 специалисты отдела защиты прав потребителей.

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

Сайт отдела защиты прав потребителей управления:  
<http://belozpp.ucoz.ru/faq>.

#### 1.3.5. Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется путем:

- размещения информации на портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области <http://gosuslugi31.ru>.
- размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления в сети «Интернет» [www.beladm.ru](http://www.beladm.ru);
- на информационных стендах в помещениях отдела.

#### 1.3.6. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги даются специалистами отдела, осуществляющими муниципальную услугу непосредственно в приемные дни лично или по телефону.

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

При устном обращении специалист отдела, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист отдела не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить заявителю один из трех вариантов дальнейших действий:

- 1) изложить суть обращения в письменной форме;
- 2) назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- 3) дать консультацию в трехдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

#### 1.4. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается сотрудниками отдела непосредственно на личном приеме, а также по телефону.

При общении с гражданами (по телефону или лично) сотрудники отдела 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.

По телефону предоставляется следующая информация:

- а) контактные телефоны должностных лиц управления;
- б) почтовый, электронный адреса, факс для направления заявления в управление;
- г) о регистрации и ходе рассмотрения заявлений о муниципальной услуге;
- д) порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц управления, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, на которых размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента, блок-схема;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предоставляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним (форма заявления);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет- сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, структурного подразделения администрации города, муниципального учреждения, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа;
- иная информация.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Белгорода и осуществляется отделом защиты прав потребителей управления

потребительского рынка администрации города Белгорода (далее – отдел) и взаимодействует с:

- Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области;

- Управлением по развитию потребительского рынка Белгородской области;

- структурными подразделениями администрации города Белгорода.

2.3 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;

- оказание помощи в составлении искового заявления в адрес руководителей потребительского рынка;

- 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).

2.4. Письменные обращения, поступившие от граждан в отдел, 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), контактный телефон, адрес электронной почты;

- 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

2.5 Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений заявителей – 30 календарных дней со дня регистрации обращения в управлении.

День регистрации обращения за муниципальной услугой исчисляется с даты представления (направления) заявления (при необходимости с необходимым пакетом документов), предусмотренных пунктом 2.7. настоящего административного регламента, не требующих исправления и доработки. При

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

Время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут.

2.5.2. При оказании помощи в составлении претензии 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

Если для исполнения муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен заместителем главы администрации города Белгорода по экономическому развитию не более чем на 15 дней с обязательным уведомлением заявителя.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно правовыми актами:

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», («Российская газета» № 6 от 16.01.1996);

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» № 95 от 05.05.2006);

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 168 от 30.07.2010);

- Федеральным законом РФ от 24.11.1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» («Российская газета» № 231 от 03.12.1996);

- Уставом городского округа «Город Белгород», утвержденным решением Белгородского городского Совета депутатов от 29.11.2005 года № 197 («Наш Белгород» № 50 от 16.12.2005);

- 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» («Российская газета» № 21 от 04.02.1998);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.04.2001 года № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» («Российская газета» № 80-81 от 25.04.2001);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.11.2001 года № 795 «Об утверждении Правил оказания услуг автостоянок» («Российская газета» № 239 от 05.12.2001);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 года № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» («Российская газета» № 107 от 03.06.1996);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1998 года № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» («Российская газета» № 166 от 28.08.1997);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 года № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» («Российская газета» № 165 от 27.08.1997).

2.7. Исчерпывающий перечень документов:

- заявление, (оформленное по форме, согласно приложению №1 к административному регламенту);

По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Специалисты отдела не вправе требовать от заявителя представления документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.7.2. Заявление может быть:

- представлено лично (или через представителя, по доверенности оформленной в установленном порядке;

- направленно в письменном виде по почте или курьером;

- направленно в форме электронного документа по адресу электронной почты (<http://belozpp.usoz.ru/faq>);

- направленно в форме электронного документа, путем заполнения специальной формы на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием универсальной электронной карты.

2.7.3. Заявление в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество получателя муниципальной услуги (должность, статус поверенного, основания действий поверенного);

- наименование структурного подразделения администрации города или муниципального учреждения, которому адресовано заявление;

- цель обращения с заявлением;

- перечень и количество представленных документов;
- порядок получения результата услуги (по почте или иным способом);
- подпись лица, подавшего заявление.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- наличие в представленных документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.9. 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 заявителю, 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 заявителя 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 указана фамилия обратившегося и адрес для ответа;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

2.10. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Центральный вход в здание оформляется вывеской с указанием полного наименования отдела, режима работы.

Вход в здание оборудован информационной табличкой, содержащей сведения о наименовании отдела и графике работы.

2.11.2. Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.11.3. Рабочее место специалиста отдела, ведущего прием получателя муниципальной услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным



аппаратом, персональным компьютером, с возможностью доступа к информационным базам данных и печатным устройством.

2.11.4. Для ожидания приема заявителем 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.

2.11.5. На территории, прилегающей к месторасположению помещения отдела, должны быть предусмотрены специальные места для парковки транспортных средств.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- степень информированности граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через единый портал государственных и муниципальных услуг);

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным данным административным регламентом.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе в электронной форме**

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

- консультирование заявителя и предоставление заявителю информации;
- рассмотрение жалоб;
- помощь в составлении искового заявления.

3.1. Консультирование заявителя может быть устным по телефону, на личном приеме, в сети Интернет.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является предоставление заявителем в отдел заявления лично или направление заявления в отдел посредством почтовой или электронной связи или по телефону.

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

3.1.1. Разъяснение порядка защиты прав заявителей проводится специалистами отдела в соответствии с пунктом 1.4. 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 прекращён, при необходимости вызван сотрудник полиции.

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

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

3.1.4. Если поставленные заявителем во время приема вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов.

3.1.5. Специалисты отдела регистрируют устные обращения заявителей 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 приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его устного обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.7. Результатом приема заявителей является разъяснение порядка защиты его прав и информирование по существу вопроса.

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

Срок выполнения административной процедуры не более 30 мин.

3.2. Предоставление муниципальной услуги, когда ее результатом является письменный ответ на обращение, включает в себя следующие процедуры:

- обращение в письменном виде может быть подано в виде бумажного или электронного документа. Адрес электронной почты: <http://belozpp.ucoz.ru/faq>.

Для предоставления муниципальной услуги заявителем подается заявление.

В заявлении указываются:

- наименование отдела, в который подается заявление;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя муниципальной услуги;
- адрес места жительства (места пребывания), адрес электронной почты (при наличии), контактный телефон;
- просьба и ее цели;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) законного представителя (при наличии);
- дата подачи заявления.

Заявление заполняется на русском языке, не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

3.2.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан в отдел, подлежат обязательной регистрации, в течение трех дней с даты поступления.

Если заявление (жалоба) и (или) документы поданы в электронном виде, заявителю направляется уведомление о получении заявления отделом, в дальнейшем по представленному номеру и дате регистрации можно осуществлять мониторинг хода предоставления услуги.

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

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), контактный телефон;
- 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 чем делается отметка в журнале.

3.2.2. 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.

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

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

3.2.5. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений могут быть продлены не более чем на 15 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину.

3.2.6. Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится начальником отдела либо его заместителем, заместителем главы администрации города Белгорода по экономическому развитию. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.7. Специалистом, курирующим данное обращение, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2.8. 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

При необходимости запрашивают, в электронной форме или на бумажных носителях, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, структурных подразделениях и муниципальных учреждениях администрации города Белгорода и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

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

- содержать конкретную и четкую 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.

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

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

3.2.11. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа заявителю, снятие обращения с контроля, списание обращения в «Дело» начальником отдела, при обращении заявителя непосредственно в отдел, или заместителем главы администрации города Белгорода по экономическому развитию, если заявитель обратился в администрацию г.Белгорода.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является специалист отдела, который назначен на исполнение процедур по предоставлению данной муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 1 рабочего дня.

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

Срок выполнения административной процедуры не более 15 дней.

3.3. Предоставление муниципальной услуги, когда ее результатом является составление претензии.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в отдел. Если в обращении содержится сообщение о нарушении его прав, специалисты отдела помогают составить претензию или разъясняют порядок защиты прав гражданина.

3.3.1. Срок составления претензии рассмотрения обращения не более 30 минут с момента обращения заявителя.

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

3.3.2. Исполнитель поручения подготавливает проект претензии на руководителя предприятия потребительского рынка.

3.3.3. В процессе рассмотрения обращения и подготовки проекта претензии специалист отдела вправе:

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

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

- приглашать руководителей и представителей предприятий потребительского рынка для рассмотрения обращения по согласованию с руководителем отдела;

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

3.3.4. После подготовки проекта ответа и претензии должностное лицо – исполнитель поручения осуществляет его согласование с начальником отдела.

3.4. Предоставление муниципальной услуги, когда ее результатом является помощь в составлении исковых заявлений при обращении в суды в защиту прав потребителей.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя с письменным заявлением в отдел. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав заявителя, специалисты отдела помогают составить исковое заявление или разъясняют порядок защиты их прав.

3.4.1. Срок рассмотрения обращения не более 15 дней с момента обращения заявителя.

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

В случае нарушения прав заявителя, специалист отдела готовит проект искового заявления.

3.4.2. Проект искового заявления с ответом вручается заявителю нарочно либо направляется по почте, электронной почте.

3.5. Критерии принятия решения о предоставлении услуги: нарушение прав потребителя.

3.6. Блок-схема последовательности действий предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.7. Способ фиксации результата: снятие обращения с контроля, списание обращения в «Дело», регистрация о направлении ответа в журнале исходящей корреспонденции.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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 граждан и организации личного приема.

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

4.4. Специалисты отдела несут персональную ответственность:

- за регистрацию обращений заявителей;
- за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

4.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений заявителей 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. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в администрацию города Белгорода [www.beladm.ru](http://www.beladm.ru), управление потребительского рынка администрации города Белгорода [uprb@yandex.ru](mailto:uprb@yandex.ru), сайт отдела защиты прав потребителей управления потребительского рынка администрации города Белгорода <http://belozpp.ucoz.ru/faq>.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала

государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.



5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц органов, участвующих в оказании муниципальной услуги, в судебном порядке.

**Начальник управления  
потребительского рынка**



**В. Шатило**

Приложение №1  
к административному Регламенту по  
предоставлению муниципальной  
услуги «Рассмотрение обращений и  
жалоб граждан по вопросам защиты  
прав потребителей, за исключением  
вопросов защиты прав потребителей в  
сфере жилищно-коммунальных услуг  
на территории города Белгорода»

Начальнику управления  
потребительского рынка  
Ф.И.О.

Ф.И.О. заявителя  
адрес места жительства  
контактный телефон  
эл. почта

## Заявление

Прошу Вас \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ответ прошу предоставить в письменном (электронном) виде по  
адресу: \_\_\_\_\_.

**Дата**

**Подпись**

Я, \_\_\_\_\_

согласен на сбор, систематизацию, хранение и передачу следующих  
персональных данных: фамилия, имя, отчество, регистрация по месту  
проживания, серия, номер, дата и место выдачи паспорта.

Не возражаю против проверки представленных мною данных.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка)

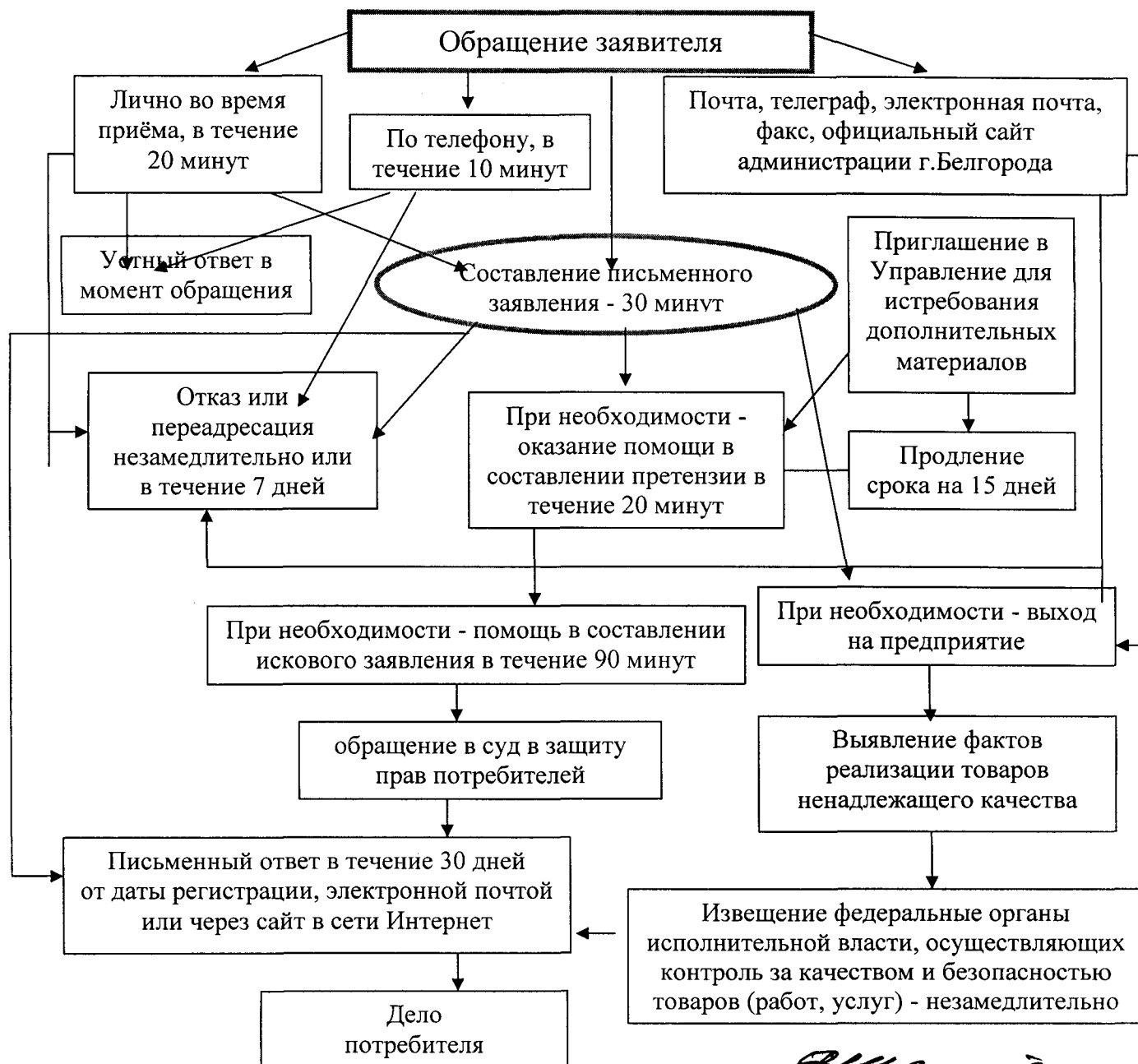
**Начальник управления  
потребительского рынка**



**В.Шатило**

**Приложение № 2**  
к Административному Регламенту  
по предоставлению муниципальной  
услуги «Рассмотрение 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



*В.М. Сидорин*