



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЕЛГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«16» ноября 2015 года

№ 166

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их 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 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации города от 15.12.2014 г. № 245 «Об утверждении порядков разработки и утверждения административных регламентов и единых стандартизованных требований к предоставлению муниципальных услуг городского округа «Город Белгород» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород».

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Белгорода:

- от 01.04.2013 г. № 79 «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»;

- от 15.10.2013 г. № 217 «О внесении изменений в постановление администрации города Белгорода от 01.04.2013 г. № 79».

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

4. Контроль за исполнением постановления возложить на департамент экономического развития.

Информацию о ходе исполнения постановления предоставлять ежегодно к 25 апреля.

Первый заместитель
глава администрации
города Белгорода



К.Полежаев

УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
города Белгорода
от « 16 » ноября 2015 г. № 166

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб
потребителей, консультирование их 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 по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород» (далее - Регламент) определяет сроки, последовательность, порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, 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, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав (далее - потребитель, гражданин).

Потребитель вправе обратиться за муниципальной услугой через уполномоченного представителя.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется управлением потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Белгорода (далее - Управление).

1.3.2. Информация о местонахождении и графике работы, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах и адресах электронной почты Управления указана в приложении № 1 настоящего Регламента.

1.3.3. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- специалистами управления на личном приёме, по телефону с использованием электронной почты;
- размещения информации на информационных стендах в помещениях Управления;
- размещения информации на едином портале государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru> (Единый портал);
- 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;
- размещения информации на сайте отдела защиты прав потребителей Управления www.belozpp.ucoz.ru (Интернет-сайт).

1.3.4. Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги на личном приеме и по телефону осуществляется специалистами Управления в соответствии с графиком работы, определённым приложением №1 Регламента.

Обращения в письменной форме или в форме электронного документа получателей муниципальной услуги о порядке ее оказания рассматриваются специалистами Управления с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 20 дней с момента получения обращения.

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

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

1.3.7. По телефону предоставляется следующая информация:

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

1.3.8. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалистом Управления, 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.

1.3.9. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на стенде в Управлении, Едином портале, Интернет-сайте.

На информационном стенде, размещаемом в Управлении, а также на Интернет-сайте 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, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- 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 график 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 Управления, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород», указана в приложении №3 настоящего Регламента.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением. Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является отдел защиты прав потребителей Управления (далее – Отдел).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- консультирование потребителей по вопросам защиты их прав;

- письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы заявителя;
- оказание помощи потребителям в составлении претензий в адрес изготовителя (исполнителя, продавца);
- оказание помощи потребителям в составлении исковых заявлений;
- обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя при наличии его соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме.
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок рассмотрения жалоб потребителей - 30 календарных дней со дня регистрации.

2.4.2. Время предоставления консультации при личном обращении - 20 минут, по телефону - 10 минут.

2.4.3. Время оказания помощи в составлении претензии - 30 минут.

2.4.4. Время оказания помощи в составлении искового заявления - 90 минут.

2.4.5. Время составления искового заявления и обращения в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя, при наличии соответствующей просьбы, поданной в письменной форме - 30 календарных дней со дня регистрации.

2.4.6. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом гражданина, направившего жалобу.

2.4.6.1. Специалистом Отдела, рассматривающим данную жалобу, в Журнале делается запись о продлении срока его рассмотрения.

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

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

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

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

- Федеральным законом от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 02.12.2014, «Российская газета», № 278, 05.12.2014, «Собрание законодательства РФ», 08.12.2014, № 49 (часть VI), ст. 6928);

- Постановлением администрации города Белгорода от 26.06.2014 г. № 110 «О совершенствовании организации предоставления муниципальных и государственных услуг» («Наш Белгород», № 49, 05.07.2014).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем:

- при устном обращении заявителя на личном приеме для получения муниципальной услуги предоставляется документ, удостоверяющий личность гражданина;

- письменная жалоба.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, потребитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае подачи жалобы представителем заявителя предъявляется документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.6.1. Жалоба подается по форме согласно приложению № 2 настоящего Регламента.

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

2.7. Управление не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги, а также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении управления, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.8. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги является обращение неуполномоченного лица.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Жалоба не подлежит удовлетворению, если:

- не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст не поддается прочтению;

- обжалуется судебное решение;

- содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления;

- содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну;

- имеется личное заявление потребителя об отзыве жалобы.

2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении консультации отсутствует.

2.10. Перечень оснований для продления срока предоставления муниципальной услуги:

- необходимость истребования дополнительных материалов или принятия других мер для разрешения вопросов, поставленных в жалобе.

2.11. Перечень оснований для приостановления срока предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.12. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.13. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче жалобы и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

Срок ожидания в очереди при подаче жалобы по предварительной записи 10 минут. Срок приема жалобы и документов при личном обращении - 15 минут.

2.15. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в момент обращения лично, при поступлении по почте или в форме электронного документа – в день поступления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.16.1. Здание, в котором находится Управление, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.16.2. Центральный вход в здание оформляется информационной вывеской с указанием полного наименования учреждения, режима работы, места нахождения. Вход в здание оборудован поручнем и пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок.

2.16.3. Прилегающая территория здания, где расположено Управление, оснащена парковочными местами, в том числе для транспортных средств инвалидов.

2.16.4. Прием граждан осуществляется согласно графику приема специалистами Управления.

2.17. Требования к местам информирования, ожидания получателя муниципальной услуги.

2.17.1. Место информирования, предназначенное для ознакомления получателем муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуется информационным стендом, который размещается в месте, обеспечивающем свободный доступ к нему, в том числе лицам, имеющим ограничения к передвижению, и инвалидов-колясочников.

Специалистами Управления инвалидам оказывается помощь, необходимая для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

Должны быть обеспечены требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части обеспечения доступности для инвалидов:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Управления;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты ниш Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;
- оказание иных видов посторонней помощи.

Специалисты Управления, при необходимости, содействуют инвалиду при входе в объект и выходе из него, сопровождают его при передвижении по Управлению, информируют инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта, способствуют посадке в личный или социальный транспорт.

2.17.2. Место ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги оборудуются стульями, столами.

2.18. Требования к местам приема получателя муниципальной услуги.

2.18.1. Помещения для приема получателей муниципальных услуг организуются в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием должностного лица.

2.18.2. Количество одновременно работающих кабинетов должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

2.18.3. Место для приема получателей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма, размещения документов и обеспечивать свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

2.18.4. Кабинеты приема получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени приема.

2.18.5. Рабочее место должностного лица, ведущего прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к печатающим и сканирующим устройствам.

2.18.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

2.18.7. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 15 минут.

2.18.8. 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 потребителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги (лично, посредством почтовой связи, в электронном виде);
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным данным Регламентом.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

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

- консультирование потребителей по вопросам защиты их прав;
- рассмотрение письменной жалобы потребителя;
- обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя.

3.2. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по консультированию гражданина по вопросам защиты прав потребителей является его обращение в Отдел лично или по телефону.

3.2.2. Ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист Отдела, на которого в соответствии с должностной инструкцией, утвержденной начальником департамента экономического развития администрации города, возложена обязанность по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.3. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и максимальный срок его выполнения.

3.2.3.1. При обращении гражданина за консультацией лично или по телефону, специалист Отдела обязан его внимательно выслушать.

Специалист Отдела, осуществляющий приём и консультирование, в пределах своей компетенции даёт ответ самостоятельно.

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

Если изложенные факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, специалистом даётся устный ответ потребителю во время личного приёма или по телефону соответственно.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение данных вопросов.

3.2.3.2. Если специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить гражданину:

- изложить суть обращения в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктом 3.3. настоящего Регламента.

- назначить другое удобное для потребителя время для консультации;

- дать консультацию в трехдневный срок по контактному телефону, указанному потребителем.

3.2.3.3. Разъяснение порядка защиты прав заявителей проводится специалистами Отдела в порядке очерёдности. Ветераны и участники войн, инвалиды обслуживаются вне очереди.

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

3.2.3.5. При осуществлении консультации специалист Отдела вносит в журнал регистрации устных обращений следующую информацию:

- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес) или контактный телефон;

- дата обращения;

- содержание обращения;

- результаты рассмотрения обращения.

3.2.3.6. Если в ходе личного приёма установлены факты нарушения прав потребителей, специалист Отдела оказывает помощь в составлении претензии в адрес изготовителя (исполнителя, продавца) или искового заявления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по:

- консультированию гражданина лично или по телефону 20 и 10 минут соответственно;

- оказанию помощи в составлении претензии 30 минут;

- оказанию помощи в составлении искового заявления 90 минут.

3.2.4. Результатом консультирования граждан является:

- консультирование потребителей по вопросам защиты их прав;
- оказание помощи потребителям в составлении претензий в адрес изготовителя (исполнителя, продавца);
- оказание помощи потребителям в составлении исковых заявлений.

3.2.5. Способ фиксации результата: отметка в журнал регистрации устных обращений.

3.3. Рассмотрение письменной жалобы потребителя.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменной жалобы является письменное обращение гражданина.

3.3.2. Гражданин представляет жалобу одним из перечисленных ниже способов:

- лично;
- почтовым отправлением;
- в электронной форме, том числе с использованием универсальной электронной карты.

3.4. Содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и максимальный срок его выполнения.

3.4.1. Специалист Управления, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, вносит в журнал регистрации письменных обращений (далее - Журнал) запись о приеме к рассмотрению жалобы, которое содержит:

- регистрационный номер;
- дату приема;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), контактный телефон;
- краткое содержание жалобы;
- если жалоба подписана двумя и более авторами, то считается коллективной, о чём делается отметка в Журнале.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет не более 1 рабочего дня с момента поступления жалобы.

3.4.2. Датой приема письменной жалобы считается:

- при обращении лично - день обращения в Управление;
- при направлении жалобы по почте (электронной почте) - день поступления в Управление.

Если жалоба получена по электронной почте, на электронный адрес гражданина направляется уведомление о его получении.

3.4.3. В день регистрации, после занесения всех необходимых реквизитов в Журнал, жалоба представляется начальнику Управления либо замещающему его лицу для резолюции. Затем жалоба в течение рабочего дня, согласно резолюции, направляется на исполнение специалисту Отдела.

3.5. Ответственным за рассмотрение жалобы является специалист Отдела, получивший ее на исполнение.

3.5.1. Основанием для начала административного действия является передача зарегистрированной жалобы специалисту Отдела.

3.5.2. Специалист Отдела проверяет жалобу на наличие или отсутствие оснований для отказа в её удовлетворении, предусмотренных п. 2.9.1 настоящего Регламента, если в жалобе:

- не указаны фамилия гражданина, направившего ее, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, она направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обжалуется судебное решение, то она в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответ по существу поставленных в нем вопросов не дается и гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, то принимается решение руководителем Управления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление, о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- поставлен вопрос, который не входит в компетенцию Управления, 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 потребителя о переадресации его обращения.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление.

3.5.3. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела приступает к рассмотрению жалобы.

3.5.4. В процессе рассмотрения жалобы специалист Отдела:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- при необходимости уточнения фактов, изложенных в жалобе, рассматривает обращение с выездом на место;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов потребителя;

- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6. Критерии принятия решения: письменная жалоба гражданина по вопросам защиты прав потребителей.

3.7. Результатом административной процедуры является рассмотрение письменной жалобы потребителя.

3.7.1. Согласование и направление ответа потребителю.

3.7.1.1. Ответ потребителю должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать конкретную и чёткую информацию по всем вопросам, поставленным в жалобе;

- если просьба, изложенная в жалобе, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

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

3.7.1.2. Проект ответа на жалобу специалист Отдела согласовывает с начальником Отдела и направляет на подпись начальнику Управления.

3.7.1.3. Результатом рассмотрения жалобы является письменный ответ заявителю.

3.7.1.4. При условии получения расписки от потребителя об отказе от письменного ответа - ответ гражданину не направляется.

3.7.2. Ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист Отдела, которому поручено исполнение.

3.7.3. Способ фиксации результата: снятие жалобы с контроля, отметка о направлении ответа в Журнале.

3.8. Обращение в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя.

3.8.1. Основанием для обращения специалиста Отдела в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя является:

- наличие его соответствующей просьбы, выраженной в жалобе, поданной в письменной форме.

- наличие фактов нарушения прав и законных интересов потребителя при рассмотрении жалобы.

3.8.2. Срок обращения в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя определен п.п. 2.4.5. настоящего Регламента.

3.8.3. Ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист Отдела, которому поручено рассмотрение жалобы.

3.8.4. Критерии принятия решения: установление нарушений прав потребителей, просьба потребителя, поданная в письменной форме.

3.8.5. Результатом административной процедуры является:

- подготовка проекта искового заявления в суд;

- направление иска в суд;

3.8.5.1. Проект искового заявления вручается заявителю лично, либо направляется по почте, электронной почте, в течение 1 рабочего дня с момента его составления.

3.8.6. Участие в судебных заседаниях специалистов Отдела осуществляется по отдельному графику по каждому конкретному случаю.

3.8.7. Способ фиксации результата: отметка в Журнале о направлении иска в суд.

3.9. Блок-схема последовательности действий предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

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 жалоб граждан и организации личного приема.

Периодичность проверок может носить плановый характер (полугодовых, годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретной жалобе гражданина).

4.4. Специалисты Отдела несут персональную ответственность:

- за регистрацию жалоб;
- за соблюдение сроков рассмотрения жалоб.

4.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения жалоб 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 их должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Управления, оказывающих муниципальную услугу, в администрацию города Белгорода в досудебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации заявления 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, настоящим Регламентом 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;
- требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушения порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя в Управление для получения муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является подача заявителем жалобы.

5.4. Жалоба подается в письменной форме в Управление. Жалобы на решения, принятые начальником Управления, подаются в администрацию города Белгорода.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Управления, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, данные должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.7. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных Управлением 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;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе, и по желанию заявителя в электронной форме.

5.11. 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.

**Начальник управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода**



Е.Г.Ершов

Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам защиты
прав потребителей,
за исключением вопросов защиты прав
потребителей в сфере жилищно-
коммунальных услуг, на территории
городского округа «Город Белгород»

Информация
о месте нахождения, графике приёма граждан, справочных телефонах,
адресах электронной почты управления потребительского рынка департамента
экономического развития администрации города Белгорода
и отдела защиты прав потребителей

№ п/п	Наименование должности	Адрес	Контактные телефоны	График приема
1.	Заместитель главы администрации города - начальник департамента экономического развития	Гражданский пр., д. 38, каб. № 406 www.upr_pr@adm.bel.ru	32-73-94	2-й и 4-й четверг каждого месяца
2.	Начальник управления потребительского рынка департамента экономического развития	ул.Н.Островского, д.7, каб. № 2 www.uprb@yandex.ru	32-53-88	Четверг: 14.00 - 18.00
3.	Начальник отдела защиты прав потребителей управления потребительского рынка департамента экономического развития	ул.Н.Островского, д.7, каб. № 10 www.belozpp.ucoz.ru	32-70-22	Понедельник: 09.00-13.00 Вторник: 09.00 - 13.00 Среда: 09.00 - 13.00 Четверг: 09.00 - 13.00 Пятница: 09.00 - 13.00
4.	Отдел защиты прав потребителей управления потребительского рынка департамента экономического развития	ул.Н.Островского, д.7, каб. № 3	32-42-39 32-44-21	13.00

Начальник управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода



Е.Г.Ершов

**Приложение № 2
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам защиты
прав потребителей,
за исключением вопросов защиты прав
потребителей в сфере жилищно-
коммунальных услуг, на территории
городского округа «Город Белгород»**

«ФОРМА»

Начальнику управления
потребительского рынка
департамента экономического
развития администрации
города Белгорода
Ф.И.О.

Ф.И.О. потребителя,
почтовый адрес,
контактный телефон и
эл. почта (при наличии)

Жалоба

Суть обращения (заполняется на русском языке, не допускается использование сокращений слов и аббревиатур) _____

Дата

Подпись

* Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**Начальник управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода**



Е.Г.Ершов

Приложение № 3
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей,
консультирование их по вопросам защиты
прав потребителей,
за исключением вопросов защиты прав
потребителей в сфере жилищно-
коммунальных услуг, на территории
городского округа «Город Белгород»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав
потребителей, за исключением вопросов защиты прав потребителей в сфере жилищно-
коммунальных услуг, на территории городского округа «Город Белгород»



Начальник управления
потребительского рынка
департамента экономического развития
администрации города Белгорода

Е.Г.Ершов