**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**
**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**
**АДМИНИСТРАЦИЯ**
**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«ЖЕЛЕЗНОГОРСК-ИЛИМСКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

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

от 27 июня 2011 г. N 206

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организа-ции предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» от 11 февраля 2011 года N 40 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение», Уставом муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение», администрация муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (Приложение).

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Вестник городской Думы и адми-нистрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава муниципального образования**
**«Железногорск-Илимское городское поселение»**
**Ю.И. Шестера**

Приложение к постановлению администрации муниципального образования «Железногорск-Илимское городское поселение» от 27 июня 2011 г. N 206

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

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент исполнения муниципальной услуги администрацией города Железногорск-Илимский по рассмотрению жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей (далее – Регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями потребителей, оперативного рассмотрения жалоб, предоставления индивидуальных консультаций и оказания помощи в случае обращения потребителей в судебные инстанции.

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельностью.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросу защиты прав потребителей (далее – Муниципальная услуга) осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

– Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– Закон РФ от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя об безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»;

– Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

1.3. Настоящую Муниципальную услугу осуществляет отдел по развитию малого и среднего бизнеса администрации города Железногорск-Илимский

(далее – Отдел).

1.4. При исполнении настоящей Муниципальной услуги ответственным специалистом Отдела осуществляется взаимодействие:

– с хозяйствующими субъектами, работающими в сфере потребительского рынка;

– с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти;

– с органами внутренних дел и другими организациями и предприятиями, в компетенцию которых входят вопросы, с которыми обращаются граждане.

1.5. Настоящий административный регламент разработан:

– для получения гражданами правовой консультации в отношениях, возникающих между потребителями услуг и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

– для оказания помощи в составлении претензий, заявлений, исковых заявлений для удовлетворения законных требований потребителя к продавцу, изготовителю и исполнителю услуги в целях разрешения возникающих споров и противоречий.

**2. Порядок исполнения настоящей Муниципальной услуги**

2.1. Обращения потребителей могут поступать в письменной форме, в форме устного обращения к ответственному специалисту Отдела во время приёма, по телефону.

2.1.1. Основанием для рассмотрения поступившего письменного обращения гражданина является обращение, зарегистрированное в администрации города Железногорск-Илимский и направленное в Отдел для принятия мер по существу обозначенных в нём вопросов.

2.1.2. Письменное обращение подаётся в произвольной форме. В обращении указывается фамилия, имя, отчество и почтовый адрес гражданина. Излагается суть обращения или жалобы, а также прилагаются (при необходимости) копии имеющихся документов, подтверждающих покупку (выполнение работы или оказание услуги), ставится личная подпись гражданина и дата обращения.

2.1.3. В случае поступления обращения в администрацию города Железногорск-Илимский и направления его в адрес Отдела для рассмотрения и принятия мер по существу жалобы оно считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры, потребителю дан ответ в письменной форме. В случае поступления обращения (жалобы) в письменной или устной форме, непосредственно в Отдел потребитель вправе отказаться от направления ему письменного ответа, о чём он делает запись в заявлении.

2.1.4. При личном обращении за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей юридическим фактом, которым заканчивается исполнение настоящей Муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений, а также получение помощи в оформлении претензии, заявления к хозяйствующему субъекту, нарушившему нормы и требования Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», искового заявления в судебные органы.

2.1.5. Устная жалоба гражданина по телефону регистрируется в журналах регистрации обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей по направлениям деятельности Отдела (Приложение к настоящему Регламенту).

2.1.6. При обращении за получением консультации по телефону по вопросу защиты прав потребителей юридическим фактом, которым заканчивается исполнение настоящей Муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений по вопросам действующего законодательства и другим нормативно-правовым актам, регулирующим взаимоотношения потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя услуги).

2.1.7. Исполнение настоящей Муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

2.1.8. Получить муниципальную услугу можно по адресу: Иркутская область, город Железногорск-Илимский, 8 квартал, д.19, каб.402:

– понедельник-пятница с 9.00 – 17.00, перерыв 13.00 – 14.00;

– суббота, воскресенье – выходной день.

Телефон/факс Отдела: (39566) 3-24-59.

2.2. Срок предоставления настоящей Муниципальной услуги:

2.2.1. Время ожидания заявителя, обратившегося за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей, на личном приёме не должно превышать 30 минут.

2.2.2. Максимально допустимые сроки исполнения настоящей Муници-пальной услуги при личном обращении заявителя за получением консультации не должны превышать 30 минут.

2.2.3. Сроки исполнения настоящей Муниципальной услуги при обращении (жалобе) гражданина исчисляются с момента регистрации обращения до дня разрешения всех затронутых в жалобе вопросов, в том числе до вынесения судебного решения по конкретному обращению. В случае необходимости потребителю даётся промежуточный ответ.

2.2.4. Письменные и устные жалобы регистрируются в течение одного рабочего дня с момента поступления обращения потребителя в журналах регистрации по направлениям деятельности Отдела (Приложение к настоящему Регламенту).

2.2.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компе-тенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину направляется уведомление о переадресации обращения.

2.3. Исполнение настоящей Муниципальной услуги приостанавливается в случае если:

– в письменном обращении отсутствуют фамилия потребителя, напра-вившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– обращение, содержит просьбу потребителя об обжаловании судебного решения;

– текст письменного обращения не поддаётся прочтению, а фамилия и почтовый адрес обратившегося читаемы. Потребителю сообщается информация о невозможности рассмотрения его обращения;

– в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остаётся без ответа по существу поставленных в нём вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

– обращение не регулируется Законом РФ от 07 февраля 1992 года

№ 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4. Помещение, в котором осуществляется приём граждан, должно обеспечивать:

– комфортное расположение потребителя и ответственного специалиста Отдела;

– наличие телефонной связи и возможность копирования документов;

– доступ к нормативным правовым актам, регулирующим потребитель-ское законодательство и исполнение настоящей Муниципальной услуги.

**3. Административные процедуры**

3.1. Проведение приёма потребителя ответственным специалистом Отдела:

3.1.1. Во время приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение (жалобу, заявление) по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка.

3.1.2. Ответственный специалист Отдела, осуществляющий приём граж-дан, фиксирует в журнале регистрации жалоб (Приложение к настоящему Регламенту) обращение потребителя, в который заносит:

– порядковый номер жалобы (нумерация начинается в начале календарного года и заканчивается последним рабочим днём календарного года);

– дату обращения;

– фамилию и инициалы потребителя, его адрес, контактный телефон (при наличии);

– краткое содержание обращения;

– сведения о субъекте потребительского рынка, на который поступила жалоба (заявление) потребителя.

3.1.3. Ответственный специалист Отдела, осуществляющий приём, анализирует все имеющиеся у потребителя документы, подтверждающие покупку товара (исполнение услуги, выполнение работы).

3.1.4. Если в ходе личного приёма выявлены нарушения потребительского законодательства и в результате телефонного общения с руководителем предприятия не достиг-

**Продолжение на стр.10**