

Административный регламент
юридического отдела администрации Константиновского района по исполнению
муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по
вопросам защиты прав потребителей»

1. Общие положения

1.1 Административный регламент юридического отдела администрации Константиновского района по предоставлению муниципальной услуги рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей (далее – муниципальная услуга), разработан в целях повышения потребительских знаний граждан и восстановления их законных прав и интересов в сфере потребительского рынка.

1.2 Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Законом РФ от 07 февраля . № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

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

Уставом Константиновского района;

Инструкцией по делопроизводству в администрации Константиновского района;

Положением о юридическом отделе, утвержденным постановлением главы района от 02.12.2008 № 339.

1.3 Орган, должностное лицо, предоставляющую муниципальную услугу:

1.3.1 Рассмотрение жалоб, консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей осуществляется юридическим отделом администрации Константиновского района.

1.3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому гражданину.

1.3.3. Получателем муниципальной услуги являются потребители – жители

Константиновского района, обратившиеся лично, либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы).

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о муниципальной услуге:

2.1.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) рассмотрение по существу всех поставленных в обращении (жалобе) вопросов, принятие по ним необходимых мер (консультирование; написание претензии, искового заявления в суд; осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), в том числе посещение предприятий потребительского рынка; представительство в судах в качестве защиты потребителя и обращение в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей); направление письменного ответа по существу обращения (жалобы)); в случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды извещение об этом федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

2) письменное уведомление о переадресовании обращения (жалобы) в соответствующие органы (в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не попадают под действие закона «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

3) Ответ на устное обращение (жалобу), поступившую в ходе личного приема потребителей может быть дан устно, в случае согласия потребителя и если изложенные гражданином факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. О чем делается запись в журнале регистрации устных обращений (жалоб).

2.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы специалистов:

1) место нахождения юридического отдела – кабинет № 5 администрации Константиновского района (прием обращений (жалоб) заявителей и деловой документации).

Почтовый адрес: 676980, с. Константиновка, Амурской области, ул. Ленина 85, администрация Константиновского района тел.: 8(41639) 91-5-96.

2) график работы юридического отдела по предоставлению муниципальной услуги:

понедельник 8.00 - 17.00

вторник- пятница 8.00 - 16.00

перерыв 12.00 - 13.00

суббота - воскресенье выходные дни

2.1.3. Способы получения сведений о документах, необходимых для получения муниципальной услуги:

- 1) при личном обращении;
- 2) посредством телефонной и почтовой связи.

2.1.4. При ответах на телефонные звонки сотрудник должен подробно информировать обратившихся по вопросам о порядке предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации, ФИО сотрудника администрации, принявшего звонок.

2.1.5. Специалист администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, обязан оперативно и в полной мере ответить на поставленные вопросы.

2.1.6. В случае, при невозможности сотрудника администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, к компетенции которого относится вопрос. Для этого заявителю сообщается номер телефона этого должностного лица.

2.1.7. При личном обращении потребитель может изложить свой вопрос в устной или письменной форме.

2.1.8. Потребитель имеет право получить информацию:

- 1) о специалисте, рассматривающего обращения (жалобы);
- 2) о переадресации обращения (жалобы) в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса;
- 3) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований.

2.1.9. Специалист обязан при осуществлении приема и консультирования относиться к потребителю корректно и внимательно.

2.1.10. Консультирование потребителей, работа с обращениями и жалобами потребителей осуществляется на безвозмездной основе.

2.1.11. Регистрация устных и письменных обращений (жалоб) ведется отдельно:

- 1) письменные обращения (жалобы) подлежат обязательной регистрации в день их поступления специалисту;
- 2) устные обращения (жалобы) подлежат регистрации в момент консультирования потребителя.

2.1.12. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

2.1.13. В исключительных случаях, а так же в случае направления запроса в другие государственные органы, срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен уполномоченным должностным лицом администрации Константиновского района не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением потребителя.

2.1.14. В ходе личного приема, при консультировании потребителей, при необходимости составления претензии или искового заявления время приема может продлиться до одного часа.

2.1.15. Порядок рассмотрения отдельных обращений (жалоб):

1) письменное обращение (жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалиста, направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения (жалобы);

2) ответ на обращение (жалобу) не дается в случае, если в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия потребителя, направившего обращение (жалобу), и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3) ответ на письменное обращение (жалобу) не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, структурное подразделение администрации Константиновского района, должностному лицу в соответствии с их компетенцией в случае, если текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование организации) и почтовый адрес поддается прочтению;

4) обращение (жалоба), в котором обжалуется судебное решение, возвращается потребителю, направившему обращение (жалобу), с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) в случае, если в письменном обращении (жалобе) потребителя, содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник администрации вправе принять решение о прекращении переписки с потребителем по данному вопросу;

6) в случае, если потребитель обращается с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (жалобы), предоставление муниципальной услуги прекращается.

2.1.16. Прием потребителей специалистами юридического отдела осуществляется в кабинете № 5 администрации Константиновского района в рабочие часы.

2.1.17. При направлении индивидуальных и коллективных письменных обращений (жалоб) потребители оформляют обращения (жалобы) на простых листах

бумаги с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть дан ответ, ставят подпись и дату.

2.1.18. В письменном обращении (жалобе) потребитель излагает суть обращения (жалобы). К письменному обращению (жалобе) могут прилагаться документы, необходимые для подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе), либо их копии.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращений (жалоб);
- 2) рассмотрение обращений (жалоб);
- 3) устное консультирование по вопросам, изложенным в обращении (жалобе);
- 4) по желанию потребителя:

- написание претензий и исковых заявлений в суд;

- регистрация исковых заявлений;

- 5) посещение предприятий потребительского рынка, на которые поступила жалоба;

- 6) подготовка и оформление ответов на обращения (жалобы) потребителей;

- 7) оформление дела по обращению (жалобе) потребителя;

- 8) аналитическая работа по обращениям (жалобам) потребителей.

3.1.1. Основание для начала административного действия по приему обращений (жалоб) и их регистрации является личное обращение (жалоба) потребителя или поступление письменного обращения (жалобы) потребителя к специалисту.

Прием и регистрация обращений (жалоб) потребителей:

- 1) письменное обращение (жалоба) может поступить к специалисту одним из следующих способов:

- при личном обращении потребителя к специалисту;

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи, фельдъегерской, по электронной почте и иных средств связи;

- 2) устное обращение (жалоба) может поступать:

- при личном обращении;
- по телефону.

3.1.2. Прием письменных обращений (жалоб) осуществляется специалистом юридического отдела администрации.

Письменное обращение (жалоба) регистрируется в журнале учета, обращению (жалобе) присваивается порядковый номер в течение одного дня от даты его поступления в администрацию. Если письменное обращение (жалоба) подписано двумя и более авторами, то обращение (жалоба) считается коллективным.

Письменное обращение (жалоба) проверяется на повторность. Повторным считается обращение (жалоба) от одного и того же потребителя по одному и тому же вопросу. Если обращение (жалоба) повторное, к нему прилагаются все материалы по рассмотрению прежних обращений (жалоб).

Письменное обращение (жалоба), поступившее специалисту, регистрируются в специальном журнале.

Журнал регистрации имеет следующие графы:

- 1) номер обращения (жалобы);
- 2) дата поступления обращения (жалобы) к специалисту;
- 3) ФИО потребителя и его адрес;
- 4) суть обращения (жалобы);
- 5) сроки рассмотрения;
- 6) результат рассмотрения.

Письменное обращение (жалоба) подлежит рассмотрению главным специалистом администрации в течение трех рабочих дней с момента поступления для определения обращения (жалобы) и способов решения вопросов, поставленных в обращении (жалобе).

Специалист юридического отдела администрации:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы);
- 2) вправе пригласить потребителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у потребителя;
- 3) вправе посетить предприятие потребительского рынка, на которое поступила жалоба потребителя, с целью выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов потребителя;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на все поставленные в письме вопросы);

6) уведомляет потребителя о направлении его обращения (жалобы) на рассмотрение в другой государственный орган, структурные подразделения администрации Константиновского района или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды специалист обязан незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Решение об извещении федерального органа исполнительной власти, осуществляющего контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), принимает начальник юридического отдела администрации района.

Прием потребителей осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством право внеочередного приема, а так же беременные женщины, принимаются вне очереди.

При устном обращении потребителя по телефону специалист администрации, принявший звонок, выясняет причины обращения и после регистрации потребителя, консультирует и дает разъяснения по существу вопросов. В случае необходимости приглашает потребителя на личный прием для написания претензии, искового заявления или письменного обращения (жалобы).

Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов в обращении (жалобе) гражданина не входит в компетенцию юридического отдела, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

Результатом личного приема потребителя является разъяснение по существу поставленного им вопроса, по желанию потребителя – написание претензии и (или) искового заявления в суд в отношении юридического лица (индивидуального предпринимателя), допустившего нарушение прав потребителя.

3.2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей».

3.2.1. Ответственность в целом по организации контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги возложена на начальника юридического отдела администрации района.

3.2.2. Специалист несёт персональную ответственность за организацию и предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений (жалоб) потребителей.

3.2.3. Специалист несёт персональную ответственность за объективность, всесторонность рассмотрения обращения (жалобы), соблюдение сроков.

3.3.1. Досудебное (внесудебное) обжалование:

1) заявители могут обращаться в администрацию района, к главе Константиновского района, с жалобой на действия (бездействия) специалиста;

2) вышеуказанное должностное лицо рассматривает жалобу в тридцатидневный срок;

3) если в результате рассмотрения письменных жалоб заявителей, изложенные доводы признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер дисциплинарного наказания к лицам, допустившим нарушения.

3.3.2 Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) сотрудника, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства.