**Приложение**

**к постановлению Местной Администрации**

**МО МО Волковское**

**от 07.06.2012 № 25**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ**

**ОКРУГ ВОЛКОВСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

 ***«КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОПРОСАМ***

***ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»***

1. **Общие положения**

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Регламент) по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей(далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Местной Администрации Внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга Муниципальный округ Волковское (далее - Местная Администрация МО Волковское), осуществляющей полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

1.2.Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральным Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- Законом Санкт-Петербурга от 23 сентября 2009 г. № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»;

- Уставом внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Волковское (далее – МО МО Волковское)

- Решением Муниципального Совета от 7 июня 2012 г. № 20 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых Местной Администрацией Внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга Муниципальный округ Волковское».

1.3. Оказание муниципальной услуги осуществляется Местной Администрацией МО Волковское.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются потребители – граждане, проживающие на территории муниципального образования МО Волковское, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – заявители).

1. **Требования к порядку предоставления** **муниципальной услуги**

2.1.Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

 2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация омуниципальной услугепредоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещении Местной Администрации МО Волковское, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальных сайтах в сети Интернет органов местного самоуправления и учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.2.1.Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется Местной Администрацией в помещении по адресу:

 192102, Санкт-Петербург, Стрельбищенская ул., д. 22 и по телефонам: 766-16-24, 766-03-36

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на сайте:

[www.volkovskoe.ru](http://www.volkovskoe.ru)

Адрес электронной почты: mamo71@mail.ru

2.2.2. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график (режим) работы Местной Администрации МО Волковское;

- категории лиц, имеющие право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;

- порядок приёма к должностному лицу.

2.2.3.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги при ответе на телефонные звонки, устные или письменные обращения**:**

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист подробно и в корректной форме информирует обратившихся заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги;

- ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа или организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

- во время разговора специалист четко произносит слова, избегает параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- специалист, осуществляющий устную консультацию, принимает все необходимые меры для ответа, в том числе и с привлечением других специалистов;

- в случае, если специалист, к которому обратился получатель, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для консультации;

- в конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять заявителю;

- ответ на письменное обращение дается в простой, четкой, понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона специалиста, оформившего ответ.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется служащими Местной Администрации (при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту).

Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются служащими Местной Администрации МО Волковское с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, как правило, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя муниципальной услуги.

2.2.4.На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Местной Администрации МО Волковское содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;

- график (режим) работы, адрес и контактная информация о Местной Администрации МО Волковское;

- порядок предоставления муниципальной услуги;

- перечень категорий граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок записи па прием к должностному лицу.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы Местной Администрации МО Волковское размещаются при входе в помещения Местной Администрации МО Волковское.

2.2.5.За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в Местную Администрацию МО Волковское.

2.3.Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, и порядок их представления:

При личном обращении граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги, представляются:

- письменное заявление по установленному образцу (в соответствии с Приложением 1 к настоящему Регламенту);

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- копии документов, имеющих непосредственное отношение к оказываемой услуге и обеспечивающих предоставление нужной гражданину информации.

При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются:

- паспорт представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;

- документы, подтверждающие полномочия представителя;

2.4.Сроки предоставления муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым действующим законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

2.4.1.Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги:

а) решения о предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 30 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

б) решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги должны быть приняты в течение 30 дней со дня обращения со всеми необходимыми документами.

2.4.2.Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

Регистрация входящих документов, направление Главе Местной Администрации МО Волковское (его заместителю) – 1 день;

Рассмотрение документов и направление задания в структурное подразделение для исполнения – 1 день;

Подготовка ответа заявителю с разъяснением положений действующего законодательства о правах потребителей, способах защиты прав, органов государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, порядке обращения в указанные органы. При наличии согласия заявителя, направление копии обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей – 15 дней.

Подписание ответа заявителю – 1 день;

Регистрация ответа – 1 день;

Выдача ответа заявителю (либо направление почтой) – 1 день.

2.4.3.Допустимые сроки приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации: 10 дней.

2.5.Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление заявителем документов;

б) предоставление заявления и документов неуполномоченным лицом;

в) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги, в случае несоответствия требованиям, изложенным в пункте 1.4. настоящего Регламента;

г) недостоверность представленных заявителем документов.

2.6.Муниципальная услуга по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей предоставляется безвозмездно.

2.7.Оказание муниципальной услуги заявителю может осуществляться специалистами Местной Администрации МО Волковское участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и (или) другими специалистами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для предоставления муниципальной услуги.

2.8.Специалисты Местной Администрации МО Волковское и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

2.9.Специалисты Местной Администрации МО Волковское и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, несут административную, дисциплинарную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

2.10.Требования к организации предоставления муниципальной услуги.

График предоставления муниципальной услуги формируется с учетом графика (режима) работы Местной Администрации МО Волковское.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания служащих устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка местной администрации МО Волковское. График работы может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта.

Специалист Местной Администрации МО Волковское, осуществляющий функцию по предоставлению муниципальной услуги, устно или письменно извещает получателя о дате и времени предоставления муниципальной услуги.

Получатель муниципальной услуги в случае невозможности получения муниципальной услуги в предлагаемый срок своевременно уведомляет специалиста Местной Администрации МО Волковское, осуществляющего функцию по предоставлению муниципальной услуги, и согласовывает с ним предполагаемую дату предоставления муниципальной услуги.

Справочные телефоны Местной Администрации МО Волковское: 766-16-24, 766-03-36.

2.11.Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в помещении Местной Администрации МО Волковское. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов).

1. **Административные процедуры**

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей

3.1.Исполнение муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявлений и проверку документов граждан;

- регистрацию документов в журнале регистрации;

- принятие решения или подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги;

- проверку и подтверждение (отклонение) принятого решения;

- контроль правомерности принятого решения;

- выдачу заявителю соответствующего документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении 4 к настоящему Регламенту.

**Прием заявлений и проверка представленных документов**

3.2.Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение потребителя в Местную Администрацию МО Волковское с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления потребителям муниципальной услуги.

3.3.Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист (должностное лицо), который распоряжением Главы Местной Администрации МО Волковское делегирован на исполнение процедур по приему и регистрации входящей корреспонденции Местной Администрации МО Волковское (далее – специалист).

3.4.Результатами выполнения данной процедуры являются:

- прием документов от заявителей;

- оформление личного дела заявителя.

3.5. Для оформления личного дела заявителя специалист осуществляет проверку представленных заявителями документов, а именно:

- правильность указанных в заявлении данных на их соответствие данным в представленных документах;

- отсутствие в заявлении и документах, не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

- при представлении заявителями оригинала документа и незаверенной копии документа специалист сверяет копии с подлинником каждого документа, заверяет каждую копию с расшифровкой фамилии, проставляя дату сверки копии и оригинала документа, либо штампом «Копия верна».

**Регистрация документов в журнале регистрации заявлений**

**и решений о предоставлении муниципальной услуги**

3.6. Основанием для начала исполнения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации является факт завершения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов.

3.6.1.Получение документов от заявителя фиксируется в журнале регистрации (Приложение 2 или Приложение 3 к настоящему Регламенту).

3.6.2.Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер;

- дату обращения;

- фамилию, имя, отчество;

- адрес места жительства;

- дату вынесения решения о предоставлении муниципальной услуги;

- примечание.

3.7. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью Главы Местной Администрации МО Волковское. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены надписью «Исправленному верить» и подтверждены печатью.

3.8. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решений о предоставлении муниципальной услуги и последующего оформления личного дела заявителя).

3.9. Время выполнения данной административной процедуры составляет не более 10 минут.

**Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги по консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей**

3.10.Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является факт завершения административной процедуры по регистрации документов в журнале регистрации.

3.11. Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист, который решением Главы Местной Администрации МО Волковское делегирован на исполнение процедур по предоставлению муниципальной услуги.

3.12. Результатами данной процедуры являются принятие решения о возможности исполнения запроса.

3.13. При подготовке проекта постановления по предоставлению услуги специалист:

- проверяет данные заявителя и представленные им сведения;

- анализирует данные, представленные заявителем, с целью определения прав заявителя на получение муниципальной услуги в соответствии с действующими нормативными документами.

3.14. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги формирует отказное личное дело, в которое включаются проект постановления об отказе в представлении заявителю муниципальной услуги.

3.15. Специалист, подготовивший проект постановления, подписывает его и передает личное дело заявителя на проверку и согласование лицу, ответственному за данное направление работы.

1. **Контроль правомерности принятых решений по консультированию**

**потребителей по вопросам защиты прав потребителей**

4.1.Основанием для исполнения административной процедуры по контролю правомерности принятых решений предоставления муниципальной услуги является проверка по правомерности принятых решений.

4.2.Ответственным за выполнение данной административной процедуры является специалист - юрист Местной Администрации МО Волковское.

4.3.Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки в соответствии с принятым графиком проверок.

4.4.Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений по предоставлению муниципальной услуги***,*** и других ошибок (нарушений) в работе специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

-рекомендации соответствующим специалистам, участвующим в предоставлении муниципальной услуги по устранению выявленных неправомерно принятых постановлений и ошибок.

4.5. По результатам проверки составляется соответствующая справка, в которой отражаются:

- цель проверки;

- количество проверенных постановлений;

- количество выявленных ошибок (нарушений);

- данные по неправомерно принятым постановлениям (Ф.И.О. получателя муниципальной услуги, № личного дела, характер ошибки (нарушения);

- рекомендации и сроки по устранению выявленных ошибок (нарушений).

4.6. Специалист – юрист Местной Администрации МО Волковское осуществляет контроль над устранением ошибок (нарушений) специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

1. **Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги, форма жалобы на действия должностных лиц**

5.1.Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с настоящим Регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

- отказ в приеме документов;

- отказ заявителю в предоставлении услуги;

- необоснованное затягивание установленных настоящим Регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения специалистов Местной Администрации МО Волковское;

5.3. Необоснованное затягивание установленных настоящим Регламентом сроков осуществления административных процедур (оказания услуг), а также другие действия (бездействие) и решения специалистов Местной Администрации МО Волковское участвующих в предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем путем обращения к Главе Местной Администрации МО Волковское или в судебном порядке.

5.4. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений. Жалоба (претензия) может быть подана заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Жалоба (претензия) может быть подана со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан Главой Местной Администрации МО Волковское.

5.6. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, или передана ответственному за работу с обращениями граждан сотруднику местной администрации.

5.7. Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) заверенное уведомление о регистрации претензии (жалобы) с указанием времени и даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

5.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.10. Заявитель имеет право получить, а Местная Администрации МО Волковское и ее должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Административному регламенту предоставления

Местной Администрацией МО МО Волковское

 муниципальной услуги ***«***Консультирование потребителей

по вопросам защиты прав потребителей***»***

|  |
| --- |
| Главе Местной Администрации Внутригородского муниципального образования Санкт-Петербурга Муниципальный округ ВолковскоеЗаявление принято:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата)и зарегистрировано под №  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Специалист: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| от Ф. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|      И. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|      О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адрес места жительства (пребывания): индекс \_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| тел. дом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. раб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| дата рождения заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_адрес и телефон фактического места проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**З** **А** **Я** **В** **Л** **Е** **Н** **И** **Е**

Прошу сообщить  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: (указать перечень прилагаемых документов)

Дата «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20*\_\_* г.        Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принял «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись специалиста\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Административному регламенту предоставления

Местной Администрацией МО МО Волковское

 муниципальной услуги ***«***Консультирование потребителей

по вопросам защиты прав потребителей***»***

**ЖУРНАЛ**

**регистрации устных жалоб потребителей по вопросам, регулируемым**

**законодательством о защите прав потребителей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Входящий номер обращения* | *Дата регистрации* | *Ф.И.О. обратившегосялица* | *Адрес обратившегося лица* | *Содержаниеобращения* | *Принятыемеры* |
|   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Административному регламенту предоставления

Местной Администрацией МО МО Волковское

 муниципальной услуги ***«***Консультирование потребителей

по вопросам защиты прав потребителей***»***

**ЖУРНАЛ**

**регистрации письменных жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Входящий номер обращения* | *Дата поступленияобращения* | *Краткое содержаниеобращения* | *Ф.И.О. и адрес обратившегося* | *Примечание* |
|   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

к Административному регламенту предоставления

Местной Администрацией МО МО Волковское

 муниципальной услуги ***«***Консультирование потребителей

по вопросам защиты прав потребителей***»***

**Блок схема последовательности административных действий**

**при предоставлении муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Получатель  | Подача заявления и документов |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Исполнитель | Действия | Срок выполнения |
| Уполномоченный специалист Местной Администрации | Регистрация заявления, направление Главе Местной Администрации  | 1 день |
| Глава Местной Администрации  | Рассмотрение заявления и направление задания для исполнения | 1 день |
| Уполномоченный специалист Местной Администрации | Подготовка ответаПодготовка ответа заявителю с разъяснением положений действующего законодательства о правах потребителей, способах защиты прав, органов государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, порядке обращения в указанные органы.При наличии согласия заявителя, направляет копию обращения в общество по защите прав потребителей и органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства о защите прав потребителей | 15 дней |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава Местной Администрации | Подписание ответа заявителю | 1 день |
| Уполномоченный специалист Местной Администрации | Регистрация ответа | 1 день |
| Уполномоченный специалист Местной Администрации | Выдача ответа заявителю (либо направление по почте) | 1 день |