



Санкт-Петербург
муниципальное образование муниципальный округ Автово
местная администрация

198152, Россия, Санкт-Петербург, улица Краснопутиловская, дом 27,
телефон/факс: +7 (812) 785-00-47, www.moavtovo.ru

Проект подготовлен 20 августа 2012 года

Глава местной администрации МО МО Автово

_____ С. А. Русинович

ПРОЕКТ МУНИЦИПАЛЬНОГО НОРМАТИВНОГО ПРАВОВОГО АКТА

_____ 2012 года

№ _____-п

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

**Об утверждении Административного регламента
предоставления местной администрацией муниципального
образования муниципальный округ Автово муниципальной
услуги «Консультирование потребителей по вопросам
защиты прав потребителей»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», в соответствии с решением муниципального совета МО Автово от 3 мая 2011 года № 13 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых Местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово» (с изменением, внесенным решением муниципального совета МО Автово от 31 мая 2012 года № 11), распоряжением Местной администрации МО МО Автово от 20 мая 2011 года № 13-р «О порядке разработки и утверждения Местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения экспертизы проектов административных регламентов, разработанных Местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово», местная администрация МО МО Автово **постановляет:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

**Глава местной администрации
МО МО Автово**

С.А. Русинович

**Административный регламент
предоставления местной администрацией муниципальной услуги
муниципальный округ Автово муниципальной услуги «Консультирование
потребителей по вопросам защиты прав потребителей»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент (далее также – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставляемой местной администрацией МО МО Автово муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей» (далее также – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) специалистов, осуществляющих полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги.

1.2. Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ), Законом Санкт-Петербурга от 23 сентября 2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге», Уставом муниципального образования муниципальный округ Автово.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются потребители – жители муниципального образования муниципальный округ Автово, обратившиеся лично либо через представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.4. Заявителями, обращающимися за предоставлением муниципальной услуги, могут быть потребители, указанные в пункте 1.3 Регламента.

От их имени могут действовать:

а) физические лица на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) законные представители.

1.5. От имени заявителя заявления, обращения, запросы, жалобы могут подавать, а также получать документы доверенное (доверенные) лицо (лица) заявителя.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей».

Муниципальная услуга предоставляется местной администрацией МО МО Автово (далее также – Администрация) либо по постановлению Администрации – муниципальным казенным учреждением «Редакция газеты «Автовские ведомости», оказание муниципальной услуги может осуществляться муниципальными служащими и (или) другими должностными лицами, обладающими необходимыми знаниями, опытом работы и привлекаемыми для

предоставления муниципальной услуги (далее – специалисты).

Блок-схема предоставления Администрацией муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к Регламенту.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) рассмотрение по существу вопросов, поставленных в обращении (жалобе), принятие по ним необходимых мер (консультирование; 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 подпадают под действие Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

3) ответ на устное обращение (жалобу), поступившее 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).

2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в помещении Администрации, а также с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальном сайте МО МО Автово в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт) по адресу: <http://www.moavtovo.ru>, в средствах массовой информации.

Информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на сайте по адресу: <http://www.moavtovo.ru>.

2.2.1. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график работы специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- контактная информация об Администрации;
- категории граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) специалистов, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к специалисту.

2.2.2. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов 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 граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- ответ на телефонный звонок начинается с информации о том, что гражданин позвонил в Администрацию, о фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) 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 гражданин, не может ответить на данный вопрос в настоящий момент, он предлагает гражданину назначить другое удобное для гражданина время для консультации;

- в конце консультации специалист кратко подводит итог и перечисляет действия, которые следует предпринять гражданину;
- 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 сайте, в средствах массовой информации, на информационных стендах Администрации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно. Информирование получателей муниципальной услуги о порядке предоставления услуги осуществляется специалистами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги (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 специалистами Администрации, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, информируют получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявления.

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

2.2.3. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на сайте содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги – «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»;
- режим работы специалистов, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- контактная информация о специалистах, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- 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 на прием к специалисту.

Стенды, содержащие информацию о графике работы специалистов, осуществляющих предоставление гражданам муниципальной услуги, размещаются при входе в их кабинет и (или) на информационном стенде Администрации.

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

2.3.1. При личном обращении заявителя им представляются:

- заявление по форме согласно приложению № 2 к Регламенту;
- документы, подтверждающие факт нарушения прав заявителя как потребителя.

2.3.2. Заявителем также предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

2.3.3. При обращении представителя заявителя этим представителем помимо документов, указанных в пункте 2.3.1 Регламента, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность на представительство от имени заявителя.

2.3.4. Представителем заявителем также предъявляется документ, удостоверяющий личность данного представителя.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Допустимые сроки предоставления муниципальной услуги: срок на предоставление ответа заявителю – не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Допустимые сроки прохождения отдельных административных процедур:

- регистрация входящих документов, направление главе Администрации – 3 дня;
- рассмотрение документов и направление задания специалисту для исполнения – 1 день;
- подготовка ответа на обращение заявителя с разъяснением положений законодательства Российской Федерации о правах потребителей, и способах их защиты, об органах государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, о порядке обращения в эти органы; при наличии согласия заявителя направление копии обращения заявителя в общественное объединение потребителей и (или) органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, – 25 дней;
- подписание ответа на обращение заявителя – 1 день;
- регистрация ответа на обращение заявителя – 1 день;
- выдача либо направление по почте заявителю ответа на его обращение – 1 день.

2.4.3. Допустимые сроки приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, – 30 дней.

2.4.4. Допустимый срок ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителем (при условии равномерного обращения заявителей в течение приемного времени): не более 30 минут.

2.4.5. Продолжительность приема (приемов) специалистом: средняя продолжительность приема (приемов) заявителя специалистом составляет 25 минут.

2.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) непредставление каких-либо документов, необходимых в соответствии с пунктами 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4 Регламента;

б) предоставление каких-либо документов, необходимых в соответствии с пунктами 2.3.1, 2.3.3 Регламента, неуполномоченным лицом;

в) отсутствие у заявителя законных оснований на предоставление муниципальной услуги (в случае несоответствия требованиям, указанным в пункте 1.4 Регламента);

г) недостоверность каких-либо документов, необходимых в соответствии с пунктами 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.3.4 Регламента.

2.6. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.7. Специалисты при предоставлении муниципальной услуги руководствуются законодательством Российской Федерации, законодательством Санкт-Петербурга, Уставом муниципального образования муниципальный округ Автово, Регламентом.

2.8. Специалисты несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных Регламентом.

2.9. Требования к организации предоставления муниципальной услуги: график предоставления муниципальной услуги и справочные телефоны приведены в приложении № 1 к Регламенту.

2.10. Требования к оборудованию места (мест) предоставления муниципальной услуги: место (места) для предоставления муниципальной услуги размещается (размещаются) в помещении Администрации, в нем (них) на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Администрации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

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

- прием заявлений и проверку документов граждан;
- регистрацию документов в журнале регистрации;
- подготовку проекта решения, принятие решения по вопросу предоставления муниципальной услуги;
- проверку принятого решения, при необходимости – изменение, дополнение, приостановление, отмена, признание утратившим силу принятого решения;
- информирование гражданина об исполнении муниципальной услуги (либо отказе в предоставлении муниципальной услуги);
- контроль правомерности принятого решения;
- порядок обжалования действий (бездействия) специалистов и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Прием заявлений и проверка представленных документов

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему заявлений и проверке документов является обращение заявителя в Администрацию с представлением полного комплекта документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги.

3.3. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- проверка представленных заявителем заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе документов, удостоверяющих личность заявителя;

- прием документов от заявителя;

- формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Формирование пакета документов для оформления личного дела заявителя в случае принятия положительного решения осуществляется в следующем порядке:

- специалист устанавливает предмет обращения, проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя (полномочия представителя заявителя);

- при приеме документов специалист осуществляет проверку представленных заявителем документов, а именно:

- наличие всех необходимых документов для принятия решения по предоставлению гражданам муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента;

- соответствие данных, указанных в заявлении, данным, содержащимся в представленных документах;

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

- при представлении заявителем незаверенной копии документа специалист сверяет копию с подлинником документа, заверяет копию следующим образом: на указанной копии делает запись (либо проставляет штамп): «Копия верна» или «Копия с подлинником верна», расписывается, указывает свои фамилию и инициалы, дату заверения копии.

3.5. При отсутствии у заявителя необходимых документов и (или) при несоответствии представленных документов требованиям Регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих предоставлению муниципальной услуги. В этом случае специалист объясняет заявителю суть выявленных нарушений (недостатков, несоответствий) в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, указывая действия и их последовательность, которые должен совершить заявитель.

Отсутствие у заявителя необходимых документов или несоответствие представленных документов требованиям Регламента не может служить основанием для отказа в приеме документов о предоставлении муниципальной услуги.

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.

3.6.2. Журнал регистрации должен содержать следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- дату обращения заявителя;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- примечание.

3.7. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией. Все исправления в журнале регистрации должны быть оговорены записью «Исправленному верить», а также заверены подписью лица, осуществляющего прием документов, и печатью Администрации.

3.8. Специалист формирует пакет документов (включая заявление и документы, необходимые для принятия решения 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

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. Время выполнения данной процедуры составляет не более 5 дней.

3.12. При подготовке проекта решения о предоставлении муниципальной 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 нормативными правовыми актами.

3.13. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист формирует ответ об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

3.14. Специалист, подготовивший проект решения, подписывает его в правом верхнем углу и передает обращение заявителя на проверку и согласование главе Администрации.

IV. Контроль за исполнением Регламента

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

4.2. Ответственными за выполнение данной административной процедуры является глава Администрации.

4.3. Время выполнения процедуры по проверке правомерности принятых решений составляет не более 10 дней со дня начала плановой проверки.

4.4. Результатами выполнения данной процедуры являются:

- выявление неправомерно принятых решений в сфере предоставления муниципальной услуги и других ошибок (нарушений) в работе Администрации, специалиста.
- рекомендации специалистам, а также структурным подразделениям и работникам Администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, по устранению выявленных нарушений, ошибок.

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

- цель проверки;
- количество проверенных решений;
- количество выявленных нарушений, ошибок;
- данные по непропорционально принятым решениям (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) получателя муниципальной услуги, № входящего документа, характер нарушения, ошибки);
- рекомендации и сроки по устранению выявленных нарушений, ошибок.

4.6. Глава Администрации осуществляет контроль за устранением выявленных нарушений, ошибок.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Граждане, имеющие право на предоставление муниципальной услуги, в соответствии с Регламентом вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке:

- отказ в приеме обращений о нарушении прав потребителей;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- необоснованное затягивание установленных Регламентом сроков осуществления административных процедур;
- другие решения и действия (бездействие) Администрации, а также должностных лиц и муниципальных служащих Администрации, специалистов в сфере предоставления муниципальной услуги, нарушающие права и свободы соответствующего гражданина.

5.3. Решения и действия (бездействие) Администрации, а также должностных лиц и муниципальных служащих Администрации в сфере предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем главе Администрации.

5.4. Жалоба может быть заявлена (подана) в устной или письменной форме, а также в форме электронного сообщения.

Жалоба может быть заявлена (подана) как лично заявителем, так и его представителем, полномочия которого оформлены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть заявлена (подана) в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.5. В устной форме жалобы рассматриваются в ходе личного приема граждан главой Администрации, осуществляемого в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении поданной им жалобы, если данному гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема, осуществляемого главой Администрации в соответствии с графиком личного приема, либо направлена по почте, либо передана ответственному за работу с обращениями граждан работнику Администрации.

5.8. В письменной жалобе гражданин указывает либо наименование органа, в который направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

Жалоба регистрируется в течение трех дней с момента ее поступления.

Заявителю вручается (в случае личного представления жалобы) или направляется (в случае письменного представления или представления по электронной почте) заверенное

уведомление о регистрации жалобы с указанием времени и даты регистрации, а также лица, осуществившего регистрацию.

В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, подлежит восстановлению главой Администрации. При этом уважительной причиной считаются любые обстоятельства, затруднившие получение гражданином информации об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) и (или) их последствиях.

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

5.10. Каждый гражданин имеет право получить, а Администрация обязана 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.

5.11. Обжалование указанных в настоящем разделе решений и действий (бездействия) в суд осуществляется в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1 к Административному регламенту предоставления местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

Наименование	Адрес	Номер телефона	Номер факса	Адрес электронной почты и адрес сайта
местная администрация муниципального образования муниципальный округ Автово либо по постановлению Администрации – муниципальное казенное учреждение «Редакция газеты «Автовские ведомости»	198152, Санкт-Петербург, улица Краснопутиловская, дом 27	785 00 47	785 00 47	avtovo.spb@mail.ru http://www.moavtovo.ru

Часы приема: по понедельникам и средам с 17 часов 00 минут до 19 часов 30 минут, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней, выпадающих на понедельник, среду.

Приложение № 2 к Административному регламенту предоставления местной администрацией муниципального образования муниципальный округ Автово муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей»

Заявление принято:

(дата)
и зарегистрировано
под № _____
Специалист:

Главе местной администрации муниципального образования муниципальный округ Автово

от _____
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя)

Адрес места жительства (пребывания) заявителя согласно регистрации:

Фактический адрес места жительства (пребывания) заявителя:

Номер контактного телефона заявителя: _____

Дата рождения заявителя: _____

Сведения о документе, удостоверяющем личность заявителя: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу

Дата « ____ » _____ 20 ____ г. Подпись заявителя _____

Заявление и документы
гражданина _____

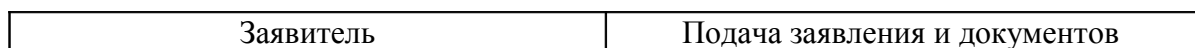
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя)

Принял « ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Подпись специалиста _____

Приложение № 3 к Административному регламенту
предоставления местной администрацией муниципального
образования муниципальный округ Автово муниципальной
услуги «Консультирование потребителей по вопросам
защиты прав потребителей»

**Блок-схема последовательности административных действий
при предоставлении муниципальной услуги «Консультирование
потребителей по вопросам защиты прав потребителей»**



Исполнитель	Вид работ	Срок выполнения
Работник, уполномоченный производить прием и регистрацию обращений	Регистрация входящих документов, направление главе местной администрации МО Автово	3 дня
Глава местной администрации МО Автово	Рассмотрение документов и направление задания специалисту	1 день
Специалист	<p>Подготовка ответа на обращение заявителя с разъяснением положений законодательства Российской Федерации о правах потребителей, и способах их защиты, об органах государственной власти, правомочных принимать меры, направленные на восстановление прав потребителей, о порядке обращения в эти органы.</p> <p>При наличии согласия заявителя направление копии обращения заявителя в общественное объединение потребителей и (или) органы государственной власти, правомочные проводить проверки соблюдения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.</p>	25 дней



Глава местной администрации МО Автово	Подписание ответа на обращение заявителя	1 день
Работник, уполномоченный производить регистрацию ответов на обращения	Регистрация ответа на обращение заявителя	1 день
Специалист	Выдача либо направление по почте заявителю ответа на его обращение	1 день