**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ТЕМКИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.04.12 № 247                                                                                                с. Темкино

Об утверждении Административного

регламента предоставления муниципальной

услуги  «Рассмотрение обращений  и

заявлений граждан по вопросам защиты

прав потребителей на территории

муниципального образования «Темкинский

район» Смоленской области»

В соответствии с постановлением Администрации муниципального    образования «Темкинский район» Смоленской области от 07.02.2011г № 53 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения   качества  исполнения  и   доступности  муниципальной  услуги  по  рассмотрению обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей,

Администрация муниципального образования п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления  муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области».

2. Опубликовать данное постановление в газете «Заря» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области В.И. Волкова.

Глава Администрации

муниципального образования

«Темкинский район» Смоленской области                                                 Р.В. Журавлев

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

муниципального образования

«Темкинский район»

Смоленской области

От 09.04.12№ 247

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения эффективности и качества предоставления вышеуказанной услуги. Настоящий Административный регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, а также порядок взаимодействия отдела экономики, имущественных и земельных отношений Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее - Отдел) с гражданами при рассмотрении заявлений и прилагаемых документов о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерения заказать или приобрести, либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности  на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

1.3. Право на обращение за предоставлением муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на обращение для предоставления муниципальной услуги при необходимости получения консультационной помощи по вопросам защиты прав потребителей, получения помощи в оформлении претензий, исковых заявлений.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о порядке получения муниципальной услуги является открытой, общедоступной и предоставляется:

на официальном Интернет-сайте Администрации муниципального образования

«Темкинский район» Смоленской области: http://admin.smolensk.ru/~temkino;

непосредственно в Отделе предоставления услуги по адресу: 215350, Смоленская область, с. Темкино, ул. Советская, д.27; с использованием средств телефонной связи: телефон для справок (48136) 4-18-62;

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

адрес места приема заявлений;

краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

форму заявления для предоставления муниципальной услуги (форма заявления размещена на официальном сайте Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области: http://admin.smolensk.ru/~temkino;

сведения о порядке обжалования решений, действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Режим работы Отдела:

понедельник                9.00 - 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.00);

вторник                        9.00 - 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.00);

среда                            9.00 - 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.00);

четверг                         9.00 - 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.00);

пятница                        9.00 - 17.15 (перерыв с 13.00 до 14.00);

суббота                        выходной день;

воскресенье                выходной день.

Тел./факс: (848136) 2-18-62 , 2-18-44.

1.5.3. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются исполнителем Отдела.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области» (далее — заявление).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики, имущественных и земельных отношений Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области (далее - Отдел), ответ на заявление подписывается Главой Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, письменный ответ на заявление, оформление претензии.

2.4. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с даты регистрации  заявления. В исключительных случаях, начальник Отдела, вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего заявление.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (одобрена на всенародном голосовании 12.12.93);

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

иными нормативными правовыми актами.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Заявление, подаётся по форме, представленной в приложение № 1 к настоящему Административному регламенту.

В заявлении должны быть указаны:

наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, либо его должность;

фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

изложение сути заявления;

личная подпись заявителя;

дата направления заявления.

В случае необходимости к письменному заявлению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

2.7. В приеме документов заявителю может быть отказано по следующим основаниям:

наличие в письменных заявлениях нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Такие заявления остаются без ответа по существу поставленных в них вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного заявления не поддается прочтению. В этом случае ответ на заявление не дается, о чем в течение семи дней со дня его регистрации сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменном заявлении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальник Отдела вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший заявление.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги — 30 минут.

2.10. К оборудованию помещения для предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования.

2.10.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги оснащается стульями, столами, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, телефоном, иной необходимой техникой.

2.10.2. Во время ожидания приема заявителям отводятся места для возможности оформления документов, оборудованные стульями, столами.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.11.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;

наличие различных каналов получения услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.11.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

время ожидания предоставления муниципальной услуги;

количество документов, требуемых для получения услуги.

2.11.3. Показателями качества муниципальной услуги являются:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.11.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб.

**3.Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных**

**процедур в электронной форме**

3.1. Основанием для начала административных действий (процедур) является письменное заявление с приложением документов или устное обращение о предоставлении муниципальной услуги. Заявление может быть передано лично, посредством почтовой связи, по электронной почте.

3.2. Лицом, осуществляющим выполнение административных действий, является специалист Отдела.

3.3. Процедура предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия:

3.3.1. При получении заявления и прилагаемых к нему документов специалист Отдела  проводит проверку на наличие основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7. настоящего Административного регламента.

3.3.2. Прошедшие регистрацию письменные заявления граждан в тот же день направляются Главе Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области для рассмотрения, резолюции и определения исполнителя, ответственного за рассмотрение заявления.

3.3.3. Зарегистрированные заявления с резолюциями передаются исполнителю под роспись.

3.3.4. Заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации заявления.

3.3.5. Исполнитель, ответственный за рассмотрение заявления и подготовку ответа заявителю, изучает заявление и прилагаемые к нему документы и материалы и при необходимости готовит служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в органах, учреждениях и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Проект ответа на заявление     согласовывается начальником Отдела  в течение одного дня с момента подготовки проекта ответа.   Проект ответа   направляют  на подпись Главе Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

3.3.7 Датой выдачи заявителю или его уполномоченному представителю результата предоставления муниципальной услуги является дата получения копии документа, подтвержденная подписью заявителя на бланке своего заявления, либо дата его направления в адрес заявителя посредством почтовой связи.

3.3.8. Устные заявления, поступившие при личном обращении или по телефону, регистрируются специалистом Отдела в день их поступления в журнале регистрации устных обращений по форме, представленной в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту и заносятся в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на заявление с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.3.9. При ответах на телефонные звонки и устные заявления специалист Отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, в который позвонил обратившийся, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Отдела, принявшего телефонный звонок, предложения заявителю представиться и изложить суть вопроса.

При невозможности специалиста Отдела, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.10. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в соответствующий орган с обязательным сообщением необходимых реквизитов этого органа.

3.3.11. В случае если заявитель не удовлетворен устной консультацией, предоставленной по телефону, ему предлагается прийти на личный прием или направить заявление в письменной форме в Отдел.

3.3.12. В случае, если в ходе рассмотрения заявления не удалось решить вопрос в досудебном порядке, заявителю предлагается использовать возможность защиты нарушенных гражданских прав в суде.

3.3.13. В процессе оказания помощи по защите интересов потребителя, заявитель имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы в связи с рассмотрением заявления;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать на свое заявление письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

3.3.14. Исполнители обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявлений, при необходимости - с участием заявителей;

сбор сведений (информации) в органах, учреждениях, предприятиях и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также являющихся продавцами (изготовителями, исполнителями) товаров (работ, услуг), в отношении которых подано заявление, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, а также иным способом, позволяющим осуществлять передачу данных;

сохранность документов, получаемых и подготавливаемых в процессе предоставления муниципальной услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации;

подготовку и направление заявителю письменных ответов по существу поставленных вопросов.

3.3.15. При рассмотрении повторных заявлений выясняются причины их поступления и, в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных вопросов, принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

3.3.16. В создании и поддержании функционирования системы обеспечения предоставления муниципальной услуги специалисты Отдела следуют принципам оперативности, доступности и высокого качества обслуживания заявителей (уполномоченных представителей).

3.4. Блок — схема процедуры по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении №3 к настоящему Административному регламенту.

**4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1. Лицом, ответственным за выполнение административных действий, является специалист Отдела.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, осуществляется начальником Отдела.

**5. Досудебный порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заявитель сообщает о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии исполнителя, должностных лиц органов, участвующих в процедуре предоставления муниципальной услуги, о нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся на Интернет-ресурсах органа предоставления услуги, на информационных стендах, а также в электронной форме.

5.2. Заявитель обжалует действия или бездействие исполнителя у начальника Отдела, заместителя Главы Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области, Главы Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области.

5.3. Заявитель имеет право обратиться лично, направить письменное обращение (претензию) или в электронной форме в Отдел: 215350, Смоленская область, с. Темкино, ул. Советская, д. 27, телефон (48136) 2-18-62 .

5.4. Обращение (претензия) заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилия, имя, отчество, юридический адрес;

наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество исполнителя (при наличии сведений), решение, действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы заявителя;

существо нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения;

подпись заявителя и дата.

В подтверждение своих доводов заявитель имеет право приложить к письменному обращению (претензии) документы и материалы либо их копии.

5.5. При обращении заявителя срок рассмотрения претензии не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения ( претензии).

5.6. Письменное обращение (претензия) подлежит обязательной регистрации не позднее трех дней с момента его поступления.

5.7. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение обращения (претензии) или отказ в рассмотрении.

5.8. Необоснованное затягивание установленных настоящим Административным регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения органов местного самоуправления могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке.

Приложение № 1

к Административному регламенту

|  |
| --- |
| **В Администрацию  муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области**  |
| От Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Адрес места жительства (пребывания): индекс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| тел. дом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. раб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**З А Я В Л Е Н  И  Е**

Прошу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(суть обращения)

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

 Заявление   и  документы

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

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

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

Приложение № 2

к Административному регламенту

**ЖУРНАЛ**

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

**законодательством о  защите   прав   потребителей , поступивших в отдел**

**экономики, имущественных и земельных отношений Администрации муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области**

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

Приложение № 3

к Административному регламенту

**Блок — схема**

**предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений и заявлений граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования «Темкинский район» Смоленской области»**

   Устное обращение заявителя

                   в Отдел                                                                                          Письменное обращение заявителя

      Регистрация в журнале регистрации                                            Прием, регистрация, для получения

                                                                                                                                муниципальной услуги в Отделе

                   устных обращений

                                                                                     Направление  Главе Администрации муниципального образования

                                                                         «Темкинский район» Смоленской области

   Устная консультация заявителя                                                             для рассмотрения, резолюции и определения исполнителя,

                                                                                             ответственного за рассмотрение заявления

Изучение заявления и прилагаемых к нему документов и материалов
      Главой  Администрации муниципального образования  «Темкинский район»

Смоленской области для
письменного поручения исполнителю, исходя из содержания заявления

                                                                                        Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов и

                                                                                  материалов исполнителем и подготовка проекта ответа заявителю

                                                                            и согласование его с начальником Отдела

                                                                           Подпись

                                                                            Главой  Администрации муниципального образования

                                                                       «Темкинский район» Смоленской области

                                                                     Ответ заявителю