Опубликовано в «Зелёновском вестнике» № 20 от 31.07.2020

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕЛЁНОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА СОСНОВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.07.2020 с. Зелёное № 47

Об утверждении порядка по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей

С целью упорядочения работы по рассмотрению обращений и жалоб граждан по вопросам защиты прав потребителей, в соответствии со ст. 14[1] Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Зелёновского сельсовета Сосновского района Тамбовской области, администрация Зелёновского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей согласно Приложению к настоящему постановлению.

2. Специалисту администрация Зелёновского сельсовета обеспечить прием заявителей по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

3. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации «Зелёновский вестник» и разместить на официальном сайте Зелёновского сельсовета в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета Е.Д. Куликова

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЁН
постановлением администрации
Зелёновского сельсовета
Сосновского района
Тамбовской области
от 29.07.2020 № 47

ПОРЯДОК
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей (далее - порядок) разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Зелёновского сельсовета Сосновского района Тамбовской области и устанавливает условия, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

2. Прием обращений потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляет специалист администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района (далее - специалист).

3. Основные понятия и термины, используемые в настоящем порядке:

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

3.2. Обращение - направленные в администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района.

2. Условия, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей

1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты, графике работы отдела.

Адрес: 393873, Тамбовская обл., Сосновский р-н, с. Зелёное, ул. Советская, д. 6б.

Телефон для справок: 8 (47532) 69-0-24.

Официальный сайт Администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района: http://zelenovskiyss.ucoz.ru.

Адрес электронной почты Администрации Зелёновского сельсовета

Сосновского района: ss14@r32.tambov.gov.ru.

Часы приема заявителей:

понедельник	08.30 – 16.30
вторник	08.30 – 16.30
среда	08.30 – 16.30
четверг	08.30 – 16.30
пятница	08.30 – 16.30
суббота	выходной день
воскресенье	выходной день

2. Потребители имеют право обращаться лично либо через законного представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

3. Обращение может быть представлено потребителем следующими способами:

- в устной форме (при личном обращении, по телефону);

- в письменной форме (посредством почтовой, электронной почты, через официальный сайт администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района).

4. Сроки рассмотрения обращений потребителей:

- при устном обращении потребителя по телефону консультирование осуществляется продолжительностью не более 15 минут, при необходимости более длительной консультации потребитель приглашается в администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района;

- при личном обращении потребителя в администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района консультирование осуществляется продолжительностью не более 30 минут;

- письменные обращения потребителей подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае необходимости получения дополнительных документов и материалов, требуемых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением потребителя.

5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

6. Перечень документов, необходимых для предоставления потребителем, в случае письменного обращения:

- заявление, составленное в свободной форме либо по рекомендуемой форме согласно Приложению к настоящему порядку;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

Потребитель вправе представить документы, подтверждающие данные, указанные в обращении (договор, кассовый (товарный) чек, переписка с продавцом (подрядчиком, исполнителем), гарантийный талон и т.д.).

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, представитель должен предоставить документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, предоставляется оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

В письменном обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

6.1. При устном обращении потребитель представляет:

- документ, удостоверяющий личность заявителя.

Потребитель вправе представить документы, подтверждающие данные, указанные в обращении (договор, кассовый (товарный) чек, переписка с продавцом (подрядчиком, исполнителем), гарантийный талон и т.д.).

7. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении отсутствуют почтовый адрес потребителя, по которому должен быть направлен ответ;

- документы, необходимые для рассмотрения обращения, не поддаются прочтению.

Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

8. Основания для отказа в рассмотрении обращений отсутствуют.

Если обращение, поступившее в администрацию не связано с нарушениями прав потребителя, то оно рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9. Обращение потребителя, поступившее в Администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района, подлежит обязательному рассмотрению.

9.1. Специалист администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района, при поступлении письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- при выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- анализирует содержание обращения, оказывает помощь в составлении

претензии, уведомляет потребителя о направлении его обращения на рассмотрение в иные органы или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается Главой администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района либо уполномоченным им лицом, содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя и направляется по указанному заявителем почтовому адресу и (или) по адресу электронной почты, если ответ по просьбе заявителя должен быть направлен в форме электронного документа.

9.2. За получением устной консультации потребитель обращается в Администрацию Зелёновского сельсовета Сосновского района в часы приема и по адресу, указанным в пункте 1 раздела 2 настоящего порядка, с документами, указанными в п. 6 настоящего порядка.

Потребителю предоставляется возможность получить:

- исчерпывающую консультацию о механизме реализации своих прав, способствующем урегулированию отношений, возникающих между потребителями и продавцами (исполнителями, изготовителями, импортерами) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг);

- разъяснения норм действующего законодательства, регулирующего защиту прав потребителей;

- помощь в составление с претензией, заявлением к хозяйствующему субъекту, нарушившему его права.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется продолжительное время, специалист администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района, осуществляющий устное информирование, предлагает заявителю направить в администрацию письменное обращение о предоставлении письменной информации по вопросам защиты прав потребителя либо предлагает назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

Если в ходе приема выявлены нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей, потребителю предлагается составить претензию в адрес нарушителя. Претензия составляется в 3 экземплярах, один из которых передается заявителем хозяйствующему субъекту, нарушившему законодательство о защите прав потребителей. Второй остается у потребителя с подписью лица, принявшего претензию и датой получения ее к рассмотрению. Третий остается в администрации Зелёновского сельсовета Сосновского района. В устной форме потребителю разъясняются его права и механизм их реализации.

Приложение

к порядку рассмотрения обращений граждан
по вопросам защиты прав потребителей

Примерная форма

В администрацию Зелёновского сельсовета
Сосновского района Тамбовской области
от _____
(Ф.И.О. полностью)
_____
проживающего(ей) по адресу: _____
_____
телефон: _____
электронная почта: _____

заявление.

_____ я заключил(а) договор _____
(дата) (купли-продажи, на оказание услуг,
на выполнение работ)
с _____
(наименование торгового объекта, юридического лица,
Ф.И.О. предпринимателя)
сумма заказа (договора) составила _____ рублей
_____ обнаружил(а) _____
(дата) (недостатки товара, услуги, работы)
_____
_____ обратился(лась) к продавцу (исполнителю) с требованиями _____
(дата)
_____
(виды требований)
_____
(указать, отказали или нет)

Считаю, что мои права как потребителя нарушены. Прошу оказать помощь в выполнении моих требований.

Я согласен (согласна) на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Дата _____ Подпись _____