

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Консультирование потребителей по вопросам  
защиты прав потребителей»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей» (далее - Регламент) разработан в рамках реализации вопроса местного значения «осуществление защиты прав потребителей», установленного подпунктом 21 пункта статьи 6 главы 2 Устава Муниципального образования муниципального округа Светлановское в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Консультирование потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей» (далее – муниципальная услуга), и определяет стандарт и порядок предоставления муниципальной услуги в Администрации Муниципального образования Муниципального округа Светлановское (далее – Администрация МО Светлановское).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются потребители - жители Муниципального образования Муниципального округа Светлановское, зарегистрированные по месту жительства или по месту пребывания на территории в границах Муниципального образования Муниципального округа Светлановское (далее – МО Светлановское), обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) 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. Право на получение услуги имеют жители МО Светлановское при решении вопроса о защите прав потребителей.

1.3. Положения Регламента распространяются на устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения получателей муниципальной услуги (далее - заявления) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Администрации Муниципального образования Муниципального округа Светлановское в процессе реализации Администрацией МО Светлановское.

1.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется Администрацией Муниципального образования Муниципального округа Светлановское. Прием и регистрацию заявлений и обращений осуществляется муниципальным(ыми) служащим(ими), на которых возлагаются обязанности по ведению документооборота и делопроизводства и которые уполномочены производить прием и регистрацию заявлений и обращений (далее – Регистратор).

1.5. Письменное заявление с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Администрации Муниципального образования муниципального округа Светлановское:

197183, СПб, пр.Тореза дом 35 корпус 2.

Адрес Регистратора:

197183, СПб, пр.Тореза дом 35 корпус 2.

График работы Регистратора:

Режим работы (далее – установленные часы):

понедельник с 9.00 до 17.00

вторник с 9.00 до 17.00

среда с 9.00 до 17.00

четверг с 9.00 до 17.00  
пятница с 9.00 до 16.00  
обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

1.6. Официальный сайт органов местного самоуправления Муниципального образования Муниципального округа Светлановское (далее - ОМСУ) в информационно-коммуникационной сети Интернет, на котором можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги и скопировать образцы документов, необходимых для рассмотрения жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей: <http://mo-svetlanovskoe.spb.ru>.

1.7. Электронные заявления направляются по адресу электронной почты: [admin@mo-svetlanovskoe.spb.ru](mailto:admin@mo-svetlanovskoe.spb.ru)

1.8. Заявление может направляться факсом по телефонному номеру: (812) 550-20-06.

1.9. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.9.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги (далее - заявители) непосредственно в помещениях Администрации МО Светлановское, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте ОМСУ в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт ОМСУ), в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1.9.2. Справочный телефон для консультаций заявителей административным отделом и Регистратором: 550-20-06.

1.9.3. Консультация по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется Регистратором в установленные часы по телефону, указанному в подпункте 1.9.2 пункта 1.9 раздела 1 настоящего Регламента, а также при личном обращении заявителей и при обращении на адрес электронной почты, указанный в пункте 1.7 раздела 1 настоящего Регламента.

1.9.4. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить на сайте: <http://www.omsu.spb.ru/> и на официальном сайте ОМСУ, указанным в пункте 1.6 раздела 1 настоящего Регламента.

1.10. Консультация осуществляется по следующим вопросам предоставления муниципальной услуги:

1.10.1. перечень структурных подразделений и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

1.10.2. график (режим) работы структурных подразделений и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;

1.10.3. адрес структурных подразделений и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

1.10.4. контактная информация структурных подразделений и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

1.10.5. категории граждан, имеющих право на получение муниципальной услуги;

1.10.6. перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

1.10.7. срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

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

1.10.9. порядок записи на прием к должностному лицу (при организации приема граждан по записи).

1.11. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении заявителей, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на официальных сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах Администрации МО Светлановское, а также в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.), находящихся в помещениях, предназначенных для приема заявителей.

1.12. Административный отдел и Регистратор информируют заявителей о порядке заполнения реквизитов заявления.

1.13. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.14. На информационных стендах, размещаемых в местах приема заявителей, и на официальном сайте ОМСУ содержится следующая информация:

1.14.1. наименование муниципальной услуги;

1.14.2. информация, указанная в подпунктах 1.10.1, 1.10.2, 1.10.4 – 1.10.9 пункта 1.10 раздела 1 настоящего Регламента;

1.14.3. основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

1.14.4. образец заявления, установленный приложением № 1 к настоящему Регламенту.

1.15. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы Администрации МО Светлановское и структурных подразделений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются при входе в помещения Администрации МО Светлановское.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – Консультирование потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

### **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Муниципальную услугу предоставляет исполнительно-распорядительный орган Муниципального образования Муниципального округа Светлановское - Администрация МО Светлановское.

### **Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- а) консультации по вопросам защиты прав потребителей;
- б) ответ на заявление по вопросу защиты прав потребителей.

### **Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. Письменные заявления, включая заявления, поступившие по электронной почте, подлежит обязательной регистрации Регистратором в течение трех дней с момента поступления в Администрацию МО Светлановское.

2.5. Письменные заявления, включая заявления, поступившие по электронной почте, о порядке предоставления муниципальной услуги и о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в течение 30 дней со дня его регистрации.

### **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

- 2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:
- Конституция Российской Федерации;
  - Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 1 от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ, часть 2 от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ;
  - Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
  - Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
  - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
  - Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Закон Российской Федерации от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

– постановление Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

– Закон Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге»;

– Устав Муниципального образования муниципального округа;

постановление Главы Администрации МО Светлановское от 14.06.2012г. №2 «Об административных регламентах».

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

2.7. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Администрацию МО Светлановское в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме заявление заявителя.

2.8. Заявитель в своем письменном заявлении в обязательном порядке указывает либо наименование исполнительно-распорядительного органа Муниципального образования Муниципального округа Светлановское – Администрацию МО Светлановское, в которую направляется письменное заявление, либо фамилию, имя, отчество Главы Администрации МО Светлановское, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации заявления, излагает просьбу о предоставлении муниципальной услуги, ставит личную подпись и дату.

2.9. Заявление, поступившее в Администрацию МО Светлановское в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В заявлении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.10. При личном обращении граждан, имеющий право на получение муниципальной услуги, подает в Администрацию МО Светлановское в письменном виде заявление с указанием наименования требуемой услуги по форме, установленной приложением № 1 к настоящему Регламенту, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения. При обращении представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, дополнительно представляются: паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги, документы, подтверждающие полномочия представителя.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.11. Заявление, поступившее в Администрацию МО Светлановское, подлежит обязательному приему.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.12. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

а). в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б). в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему заявление, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

в). текст письменного заявления не поддается прочтению (ответ на заявление не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации заявления в Администрации МО Светлановское сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г). гражданину многократно оказывалось предоставление муниципальной услуги в форме письменных ответов в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить Главе Администрации МО Светлановское принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего заявление, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Глава Администрации МО Светлановское в случае согласия с предложением ответственного исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

д). в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении заявления, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

**Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

2.13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

2.14. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

2.15. Срок регистрации заявления в Администрацию МО Светлановское с момента поступления - три дня.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

2.16. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и муниципальных служащих Администрации МО Светлановское.

2.17. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы системами нагревания воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.18. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования туалетов.

2.19. Вход в помещение, в котором располагается Администрация МО Светлановское, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Администрация Муниципального образования Муниципального округа Светлановское».

2.20. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением муниципальными служащими требований к служебному поведению муниципальных служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Администрации МО Светлановское помещение Администрации МО Светлановское может быть оснащено специальными техническими средствами.

2.21. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.22. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.23. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.24. Места для информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.25. В помещении для личного приема граждан может быть организован пост охраны.

#### **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.26. При рассмотрении заявления заявитель имеет право:

а). получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

б). получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

в). получать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.12 настоящего Регламента;

г). обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Администрации МО Светлановское в связи с рассмотрением заявления в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д). обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления.

2.27. Муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение конкретного заявления обеспечивает своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя.

2.28. Основными требованиями к качеству рассмотрения заявлений в Администрации МО Светлановское являются:

а). полнота ответа на поставленные в заявлении вопросы;

б). достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения заявления;

в). полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения заявления;

г). наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

д). удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

#### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.29. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте ОМСУ: <http://mo-svetlanovskoe.spb.ru/>, на портале: <http://www.omsu.spb.ru/>, а также на едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.30. Обеспечение направления заявителями в электронной форме заявления, необходимого для получения муниципальной услуги.

2.31. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления.

2.32. Муниципальные служащие, участвующие в рассмотрении заявлений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Администрацию МО Светлановское заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

#### **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

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

а). прием и регистрацию заявления;

б). направление заявления на рассмотрение Главе Администрации МО Светлановское;

в). направление заявления исполнителю на основании резолюции руководства Администрации МО Светлановское;

г). рассмотрение заявления исполнителем и подготовка ответа заявителю;

д). направление заявителю ответа на обращение;

е). письменное уведомление заявителя о переадресовании заявления в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов (в случае, если вопросы, указанные в заявлении) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей»);

ж). консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей в ходе личного приема потребителей;

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.3. За предоставлением муниципальной услуги заявители обращаются в Администрацию МО Светлановское. Заявление, являющееся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляется заявителем посредством личного обращения либо направления документов по почте, по электронной почте. Обязанность подтверждения факта отправления заявления по почте лежит на заявителе.

#### **Прием, регистрация заявления и рассмотрение заявления Главой Администрации МО Светлановское**

3.4. Поступающие в Администрацию МО Светлановское письменные заявления принимаются Регистратором. Порядок приема и регистрации заявлений, а также порядок рассмотрения заявлений Главой Администрации МО Светлановское производится в соответствии с порядком, установленным Административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

##### **Рассмотрение исполнителем заявления и подготовка ответа заявителю**

3.5. Подготовка проекта ответа заявителю осуществляется исполнителем.

3.6. Исполнитель рассматривает заявления, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

3.7. Результаты рассмотрения заявления сообщаются заявителю, его направившему в форме письменного ответа. Ответ на устное обращение (жалобу), поступившее в ходе личного приема потребителей, дается устно.

3.8. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в заявлении. К ответу могут быть приложены образцы документов, необходимых для защиты прав потребителей.

3.9. Ответы на заявления подписывает Глава Администрации МО Светлановское.

3.10. Ответы на заявления, подписанные Главой Администрации МО Светлановское направляются Регистратору для регистрации и отправки адресатам. Регистрация и отправка ответов на заявления осуществляется в соответствии с порядком, установленным Административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

3.11. Организация и проведение личного приема граждан осуществляется в соответствии с порядком, установленным Административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

#### **4. Контроль правомерности принятых решений о предоставлении муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных настоящим Регламентом, осуществляется исполнителем, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

4.2. Регистратор, ответственный за приём документов, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки (выдачи) документов, правильность и своевременность внесения записей в карточки регистрации обращений в

Информационной системе электронного документооборота ОМСУ, в блоке «Корреспонденция» разделах «Входящая» и «Исходящая», своевременность передачи документов исполнителю, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

4.3. Исполнитель, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных настоящим Регламентом.

4.4. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля должна составлять не реже 1 раза в год.

4.5. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации МО Светлановское**

5.1. Заявители имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) муниципальными служащими Администрации МО Светлановское, зафиксированные в полученных гражданами ответах.

5.2. Жалобы, обусловленные ответами, подписанными главой МА, направляются заместителю Главы МО Светлановское и руководителям структурных подразделений, курирующим соответствующие направления деятельности Администрации МО Светлановское.

5.3. Оформление жалоб, а также порядок их рассмотрения осуществляется с учетом требований, предусмотренных настоящим Регламентом.

5.4. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, Глава Администрации МО Светлановское:

а). признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

б). признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.5. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения муниципальных служащих Администрации МО Светлановское, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в суде по месту своего жительства либо по месту нахождения Администрации МО Светлановское в Выборгском районном суде Санкт-Петербурга в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.



Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Консультирование потребителей  
по защите прав потребителей»

В Администрацию Муниципального образования  
Муниципального округа Светлановское

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

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

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Заявление и документы гр. \_\_\_\_\_

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

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Консультирование потребителей  
по защите прав потребителей»

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

<b>Административное действие</b>	<b>Срок выполнения административного действия</b>	<b>Ответственные за выполнение административного действия</b>	<b>Результат административного действия</b>
Прием и регистрация письменных заявлений	В течение трех дней со дня получения заявления	муниципальный(ые) служащий(ие), на которых возлагаются обязанности по приему и регистрации заявлений и обращений граждан и юридических лиц (далее - Регистратор)	Заявления регистрируются в информационной системе ОМСУ и передаются для рассмотрения и резолюции Главе Администрации МО Светлановское
Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю	В течение 30 дней со дня регистрации заявления	Муниципальный служащий административного отдела, являющийся в соответствии с резолюцией Главы Администрации МО Светлановское исполнителем	Заявителю направляется окончательный ответ
Регистрация и отправка ответа заявителю		Регистратор	