|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 04 | » | 12 | 20 | 17 | г. |  | № | 10545 |

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Об утверждении порядка

рассмотрения жалоб потребителей

по вопросам защиты их прав

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ город Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Утвердить порядок рассмотрения жалоб потребителей по вопросам защиты их прав согласно приложению.

2. Управлению по связям с общественностью и средствами массовой информации опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном портале Администрации города.

3. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2018.

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Шерстневу А.Ю.

Глава города В.Н. Шувалов

# Приложение

# к постановлению

Администрации города

# от 04.12.2017 № 10545

# Порядок

# рассмотрения жалоб потребителей по вопросам

# защиты их прав

# Раздел I. Общие положения

# 1. Порядок рассмотрения жалоб потребителей по вопросам защиты их прав (далее – порядок) разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования городской округ город Сургут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и устанавливает условия, порядок и сроки рассмотрения жалоб потребителей по вопросам защиты их прав.

2. Прием жалоб, заявлений, обращений потребителей, консультирование по вопросам защиты их прав осуществляет отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей управления экономики и стратегического планирования (далее – отдел).

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, обратившийся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав.

3.2. Обращение **–** поступившая в отдел жалоба, заявление или обращение потребителя в устной или в письменной форме.

Раздел II. Условия, порядок и сроки рассмотрения жалоб потребителей по вопросам защиты их прав

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

Местонахождение: 628408, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Энгельса, дом 8.

Телефоны для справок:

- начальник отдела: 8 (3462) 52-20-92;

- специалисты отдела: 8 (3462) 23-04-65, 52-21-88;

- факс: 8 (3462) 52-21-05.

Адрес электронной почты: potrebitel@admsurgut.ru.

Адрес официального портала Администрации города: www.admsurgut.ru.

График работы:

- понедельник – пятница: с 09.00 до 17.00;

- перерыв на обед: с 13.00 до 14.00;

- выходные дни: суббота, воскресенье.

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 и факсимильной связи, электронной почты, во время организованных «горячих линий», через официальный портал Администрации города).

4. Сроки рассмотрения обращений потребителей:

- при устном обращении потребителя по телефону консультирование осуществляется продолжительностью не более 15-и минут, при необходимости более длительной консультации потребитель приглашается в отдел;

- при личном обращении потребителя в отдел консультирование осуществляется продолжительностью не более 30-и минут;

- письменные обращения потребителей подлежат рассмотрению в течение 30-и 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. Перечень документов, необходимых для предоставления потребителем:

5.1. При устном обращении потребитель представляет кассовый или товарный чек либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

5.2. При письменном обращении потребитель представляет:

- заявление, составленное в свободной форме либо по рекомендуемой форме согласно приложению 1 к настоящему порядку;

- кассовый или товарный чек либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или договора о выполнении работ, оказании услуг, либо их копии.

В обращении потребитель указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес либо номер факса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении отсутствуют контактные данные потребителя, необходимые для направления ответа.

В случае если решение поставленных в письменном обращении потребителя вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

7. Основаниями для отказа в рассмотрении обращений являются:

- содержание обращения не позволяет установить запрашиваемую информацию;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности отдела;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда.

В случае отказа в рассмотрении обращения потребитель, направивший обращение, уведомляется в течение 30-и дней со дня обращения.

8. Все поступающие в отдел обращения потребителей подлежат обязательной регистрации.

8.1. Специалист отдела осуществляет прием и регистрацию письменного обращения от потребителя в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение одного рабочего дня, но не более трех дней с момента поступления обращения в журнале письменных обращений и в системе электронного документооборота.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением потребителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.2. Устные обращения потребителей (по телефону или лично) регистрируются в момент обращения в журнале регистрации устных обращений тем специалистом отдела, который проинформировал потребителя.

9. Обращение потребителя, поступившее в отдел, подлежит обязательному рассмотрению.

9.1. Специалист отдела, при поступлении письменного обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах, организациях, учреждениях;

- 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, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов потребителя, 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;

- на обращения, требующие письменного ответа, направляет потребителю, в зависимости от способа обращения или способа предоставления ответа, указанного в обращении, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.2. За получением устной консультации потребитель обращается в отдел в часы приема и по адресу, указанным в [пункте](consultantplus://offline/main?base=RLAW127;n=20732;fld=134;dst=100318) 2 раздела II настоящего порядка.

Потребителю предоставляется возможность получить:

- исчерпывающую консультацию о механизме реализации своих прав, способствующему 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 составлении претензии, заявления к хозяйствующему субъекту, нарушившему его права.

Приложение   
к порядку рассмотрения

жалоб потребителей

по вопросам защиты их прав

В отдел потребительского рынка  
и защиты прав потребителей  
управления экономики

и стратегического планирования  
Администрации города Сургута  
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 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_