

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги.

Разъяснение норм законодательства Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей.

1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Все заинтересованные граждане, индивидуальные предприниматели, юридические лица, обращающиеся за получением консультаций по вопросам защиты прав потребителей.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги,

1.3.1. Информация о местонахождении и графике работы Администрации города Дубны Московской области и её структурных подразделений, участие которых необходимо при предоставлении услуги.

Адрес Администрации города: Московская область, г. Дубна, Академика Балдина, д.2.

Адрес общего отдела Управления делами Администрации г. Дубны (далее по тексту – общий отдел): 141980, Московская обл., г. Дубна, ул. Академика Балдина, д.2, для физических лиц - каб.108 (1-й этаж здания Администрации города Дубны), для юридических лиц – каб.303 (3-й этаж здания Администрации города Дубны).

Телефон общего отдела: (49621) 286-19, факс: (49621) 228-49.

Адрес Управления торговли, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Дубны (далее - Управление): 141980, Московская обл., г. Дубна, ул. Академика Балдина, д.2, каб.112 и 113 (1-й этаж здания Администрации города Дубны).

Телефоны Управления: (49621) 477-42, 227-16.

Адрес электронной почты Управления: ipriemnaya@gmail.com.

График работы Управления:

Понедельник - пятница с 9.00 до 18.00,

перерыв на обед: с 13.00 до 14.00.

выходные - суббота, воскресенье.

График приема в Управлении:

вторник, четверг: с 10.00 до 17.00.

Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00.

Официальный сайт Администрации в сети Интернет: www.naukograd-dubna.ru.

Почтовый адрес для направления письменных обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: 141980, Московская область, г. Дубна, Академика Балдина, д.2.

Телефон для получения справок о входящей корреспонденции: (49621) 286-19.

1.3.2. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица структурного подразделения Администрации города Дубны Московской области, ответственного за предоставление муниципальной услуги (ул. Академика Балдина,

д. 2, к. 112), в том числе по телефону (49621) 477-42, 227-16, на личном приеме, а также на сайте Администрации.

Должностные лица структурных подразделений Администрации города Дубны Московской области, ответственные за предоставление муниципальной услуги осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о способах получения информации по предоставлению муниципальной услуги;
- о местонахождении и графике работы Администрации и её структурных подразделений;
- о справочных телефонах Администрации и её структурных подразделений;
- об адресе официального сайта Администрации в сети Интернет, адресе электронной почты Администрации и её структурных подразделений;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в настоящем подпункте информации.

1.3.3. Форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении или по телефону) с должностными лицами структурных подразделений Администрации города Дубны Московской области, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, расположенных в Администрации города Дубны, на официальном сайте Администрации города Дубны в сети Интернет [http: www.naukograd-dubna.ru](http://www.naukograd-dubna.ru), а также публикуется в средствах массовой информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

Консультационные услуги по вопросам защиты прав потребителей.

2.2. Наименование органа Администрации г. Дубны, предоставляющего муниципальную услугу:

Предоставление услуги осуществляется Управлением торговли, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Дубны.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

- 1) Предоставление консультации всем заинтересованным гражданам, индивидуальным предпринимателям, юридическим лицам, обратившимся за получением консультаций по вопросам защиты прав потребителей (в письменной или устной форме).
- 2) Мотивированное решение об отказе в предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей (в письменной или устной форме).

2.4. Срок регистрации запроса заявителя.

Срок регистрации запроса заявителя не должен превышать более одного дня.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга при письменном обращении заявителей предоставляется в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления.

Специалист Управления осуществляет прием заявителя либо его представителя для предоставления консультаций в устной форме по вопросам предоставления муниципальной услуги в течение 40 минут.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Настоящий Административный регламент разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- Уставом города Дубны Московской области.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными актами для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Для получения информации заявителем предоставляется письменное заявление о предоставлении информации (приложение №1 к настоящему административному регламенту). Обращение в Управление осуществляется следующими способами:

- 1) почтовым отправлением;
- 2) через приемную Администрации (для физических лиц - каб.108 (1-й этаж здания Администрации города Дубны), для юридических лиц – каб.303 (3-й этаж здания Администрации города Дубны);
- 3) лично заявителями;
- 4) посредством электронной почты.

В письменном заявлении указываются:

- наименование органа местного самоуправления, фамилия, имя, отчество должностного лица и его должность либо должность соответствующего лица;
- сведения о заявителе, в том числе:
 - фамилия, имя, отчество физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или наименование юридического лица, адрес места нахождения, контактный телефон;
 - сведения о документах, уполномочивающих представителя физического лица или юридического лица подавать от его имени заявление;
 - изложение сути обращения;
 - подпись заявителя - физического лица либо руководителя юридического лица, иного уполномоченного лица;
 - дата обращения.

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

- нотариальная доверенность уполномоченного лица либо доверенность, заверенная печатью юридического лица, от имени и в интересах которого действует уполномоченное лицо (Нотариальная доверенность оформляется заявителем у нотариуса);
- документы, подтверждающие факты, описанные в заявлении.

2.7.2. Заявление, направленное по электронной почте ipriemnaya@gmail.com, должно содержать наименование органа местного самоуправления, фамилию, имя, отчество должностного лица и его должность либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя, контактный телефон.

2.8. Запрет требования предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов Администрации города Дубны, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Запрещается требовать предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов Администрации города Дубны, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Запрет требования предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Запрещается требовать предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

2.10.1. Текст заявления не поддается прочтению.

2.10.2. Содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию.

2.10.3. В заявлении не указана фамилия заявителя, почтовый адрес, либо адрес электронной почты для направления ответа на заявление, либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем.

2.10.4. В заявлении ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых муниципальным образованием, проведении анализа деятельности органов местного самоуправления или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос заявителя информацией.

2.10.5. В заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается заявителю. По основанию, предусмотренному пп. 2.10.3, ответ на обращение не дается.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Запрашиваемая информация не относится к информации в сфере защиты прав потребителей.

2.11.2. Запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.

2.12. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

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

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, получении документов заявителем, а также время ожидания личного приема не должно превышать 40 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Кабинет, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим [правилам](#) и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03, быть оборудованным противопожарной системой, столами, стульями, снабжается табличками с указанием номера кабинета и наименования Управления.

Места для ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение заявлений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Критериями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- минимальное время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных материалов;
- доступность должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;
- культура обслуживания заявителей;
- точность исполнения муниципальной услуги;

Оценка качества осуществляется на основе мониторинга, при котором реализуется получение информации:

- о доступности предоставляемой муниципальной услуги;
- о качестве предоставляемой муниципальной услуги;
- о степени удовлетворенности качеством предоставляемой услуги;
- о потребностях в муниципальной услуге.

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги.

3.1. Блок-схема последовательности административных процедур.

Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Состав административных действий предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- Прием и регистрация обращения о предоставлении информации по вопросам защиты прав потребителей (далее – заявление).
- Проверка заявления и приложенных документов на соответствие п.2.10.настоящего Регламента.
- Подготовка ответов на обращения.
- Предоставление справочной информации о ходе подготовки ответов на обращения.
- Направление или выдача ответа заявителю.

3.3. Прием и регистрация заявления;

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является предоставление в общий отдел заявления лично или представителем либо направление заявления посредством почтовой или электронной связи.

Ответственным за прием и регистрацию заявления в общем отделе, поступивших лично от заявителей, а также по почте, по электронной почте является начальник общего отдела.

Специалист общего отдела, ответственный за прием и регистрацию документов:

- принимает и регистрирует заявление с прилагаемыми документами в электронной базе данных с проставлением на заявлении номера и даты входящего документа;
- на втором экземпляре заявления ставит печать с входящим номером и датой приема документов от заявителя (при личном обращении),
- направляет зарегистрированное обращение в Управление

Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления с приложенными документами в общем отделе

Срок исполнения данного административного действия составляет 1 день.

3.4. Подготовка ответов на обращения.

3.4.1. При письменном обращении заявителя:

Основанием для начала административного действия при письменном обращении заявителя является получение заявления специалистом, назначенным начальником Управления (далее - специалист Управления) для подготовки ответа.

Ответственным за выполнение административного действия является начальник Управления.

Подготовка ответов на обращения производится должностными лицами Управления, ответственными за выполнение данной работы согласно должностным инструкциям. Определение исполнителей осуществляется начальником Управления.

Специалист Управления в течение 3 дней со дня регистрации заявления в общем отделе рассматривает его на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пп. 2.10, 2.11](#) настоящего Административного регламента.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист управления не позднее 3 дней со дня регистрации заявления в управлении информирует заявителя либо его представителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном (на бумажном носителе) или электронном виде.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Управления подготавливает информацию в течение 20 дней со дня регистрации заявления и представляет на подпись начальнику Управления.

Если в обращении заявителя содержатся сведения и факты, не относящиеся к компетенции Управления, должностные лица Управления пересылают обращение в соответствующую организацию для принятия мер по обращению заявителя (в течение 5 дней со дня получения заявления). Заявителю направляется уведомление о переадресации обращения (в течение 1 дня).

Ответы на обращения подписываются начальником Управления и заверяются печатью Управления. При необходимости к ответу на обращение прилагаются выдержки из законодательства в сфере защиты прав потребителей, подтверждающие сведения, изложенные в ответе на обращение.

Результатом исполнения административного действия является подготовленный письменный ответ на заявление.

Общий срок исполнения данного административного действия составляет не более 26 дней.

3.4.2. При личном обращении заявителя:

Основанием для начала административного действия при личном обращении заявителя является непосредственное устное обращение заявителя о предоставлении информации в управление на личном приеме или посредством телефонной связи

Ответственным за выполнение административного действия является начальник Управления.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистом Управления при личном обращении заявителей. Специалист Управления уточняет, какая информация интересует заявителя, и определяет, относится ли указанный запрос к сфере защиты прав потребителей.

При информировании посредством телефонной связи специалист Управления должен назвать наименование отдела, свою должность, фамилию, имя, отчество.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист Управления должен согласовать другое время для консультации.

Индивидуальное информирование на личном приеме не может превышать 30 минут, а индивидуальное информирование посредством телефонной связи не может превышать 15 минут.

Устное обращение заявителя фиксируется в «Журнале устных обращений по вопросам защиты прав потребителей».

При приеме заявлений на личном приеме на копии заявления при ее наличии по просьбе заявителя ставится дата и подпись должностного лица Управления, принявшего документ.

Далее принятое заявление в течение 1 дня направляется для регистрации в общий отдел администрации.

Результатом исполнения административного действия является получение консультации заявителем в устной форме.

3.5. Предоставление справочной информации о ходе подготовки ответов на обращения.

Основанием для начала административного действия по предоставлению справочной информации о ходе подготовки ответов на обращения является письменный или устный запрос заявителя.

Ответственным за выполнение административного действия является начальник Управления.

Результатом исполнения административного действия является письменное или устное информирование заявителя по следующим вопросам:

- 1) о получении обращения и присвоении ему регистрационного номера;
- 2) о сроках подготовки ответов на обращения.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 дней.

3.6. Направление или выдача ответа заявителю (при письменном обращении заявителя).

Основанием для начала административного действия по направлению или выдаче ответа заявителю является подготовленный письменный ответ на заявление.

Ответственным за выполнение административного действия является начальник Управления.

В течение 1 дня со дня подписания начальником Управления ответа на заявление специалист Управления направляет информацию в письменном (на бумажном носителе) и (или) электронном виде заявителю либо его представителю либо выдает ему на руки на личном приеме (при этом заявитель расписывается в получении ответа и приложенных документов на втором экземпляре ответа).

Результатом исполнения административного действия является направление или выдача заявителю информации либо мотивированного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если в заявлении не указаны фамилия заявителя либо представителя заявителя, почтовый адрес либо адрес электронной почты для направления ответа на заявление, ответ на заявление не дается.

3.7. Способ фиксации результата выполнения административного действия, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административного действия, в том числе в электронных системах.

Результат выполнения административного действия фиксируется в следующих документах:

- В Управление – в папке «Переписка (письма, справки, отчеты, обращения граждан и др.) по вопросам Управления.
- В общем отделе – в папках «Письменные обращения граждан, организаций и документы по их рассмотрению», «Обращения граждан по вопросам торговли и бытового обслуживания».

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

4.1. Контроль за оказанием муниципальной услуги осуществляется заместителем главы Администрации города Дубны Московской области в форме проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления положений настоящего Административного регламента.

4.2. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется 1 раз в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

4.3. Один раз в год уполномоченное должностное лицо не позднее 15 дней после окончания отчётного года предоставляет заместителю главы Администрации города Дубны Московской области отчет об оказании муниципальной услуги.

4.4. Ежегодно в срок до 1 февраля Управление предоставляет главе города итоги мониторинга применения настоящего Административного регламента с предложениями при необходимости по внесению в него изменений.

4.5. Ответственность сотрудников Управления закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностного лица при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Нарушение прав и свобод заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе отказ в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

5.3.1. Если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, начальник Управления вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю либо представителю заявителя, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.2. В случае если в жалобе заявителя либо представителя заявителя, направленной в Управление, содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Управление жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения с жалобой и прекращении переписки с заявителем либо его представителем по данному вопросу, о чем заявителю либо его представителю направляется письменное уведомление.

В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя либо представителя заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю либо представителю заявителя, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Управление либо в Администрацию города Дубны жалобы заявителя либо представителя заявителя (Приложение №3 к настоящему Административному регламенту).

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, фамилия, имя, отчество должностного лица;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя либо его представителя, полное наименование юридического лица;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю либо его представителю;
- суть жалобы;
- подпись заявителя либо его представителя (со ссылкой на документ, подтверждающий полномочия) и дата.

В случае необходимости для подтверждения своих доводов заявитель либо его представитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

5.5. Вышестоящие должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявители либо их представители имеют право обратиться с письменной (на бумажном носителе) либо в электронном виде жалобой в случае нарушения их прав и свобод в ходе предоставления услуги, в том числе при отказе в предоставлении муниципальной услуги, непосредственно к:

- Главе города Дубна Московской области;
- заместителю главы Администрации города Дубны;
- начальнику Управления.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Поступившая в Управление письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги с направлением заявителю либо его представителю письменного уведомления (на бумажном носителе либо в электронной форме) о принятом решении в течение 5 дней со дня принятия решения, но не позднее 30 дней со дня регистрации жалобы.

Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю либо его представителю направляется письменное уведомление (на бумажном носителе либо в электронной форме) о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания ее необоснованной в течение 5 дней со дня принятия решения, но не позднее 30 дней со дня регистрации жалобы.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования, предусмотренный настоящим разделом, применяется ко всем административным процедурам, перечисленным в [главе 3](#) настоящего Административного регламента.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

Принимается решение о признании жалобы, поданной заявителем, обоснованной или необоснованной.

При признании жалобы обоснованной она подлежит удовлетворению и осуществляется предоставление муниципальной услуги.

При признании жалобы необоснованной специалист Управления информирует заявителя об отказе в удовлетворении жалобы и об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

5.8. Заявитель или его полномочный представитель вправе оспорить в суде решение, действия (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица в порядке, предусмотренном Гражданским Процессуальным Кодексом Российской Федерации.

ЗАЯВЛЕНИЕ ОТ ФИЗИЧЕСКОГО ИЛИ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА О
РАЗЪЯСНЕНИИ НОРМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
О СОСТАВЛЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ ИЛИ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ В СУД,
О ПРОЧИХ НАРУШЕНИЯХ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**В Управление торговли, услуг
и защиты прав потребителей**

Администрации города Дубны Московской области

от _____

Адрес: _____

(почтовый адрес)

Паспортные данные: серия _____

номер _____, кем и когда

выдан _____

Контакт. телефон: _____

По доверенности от _____

(Ф.И.О. полностью)

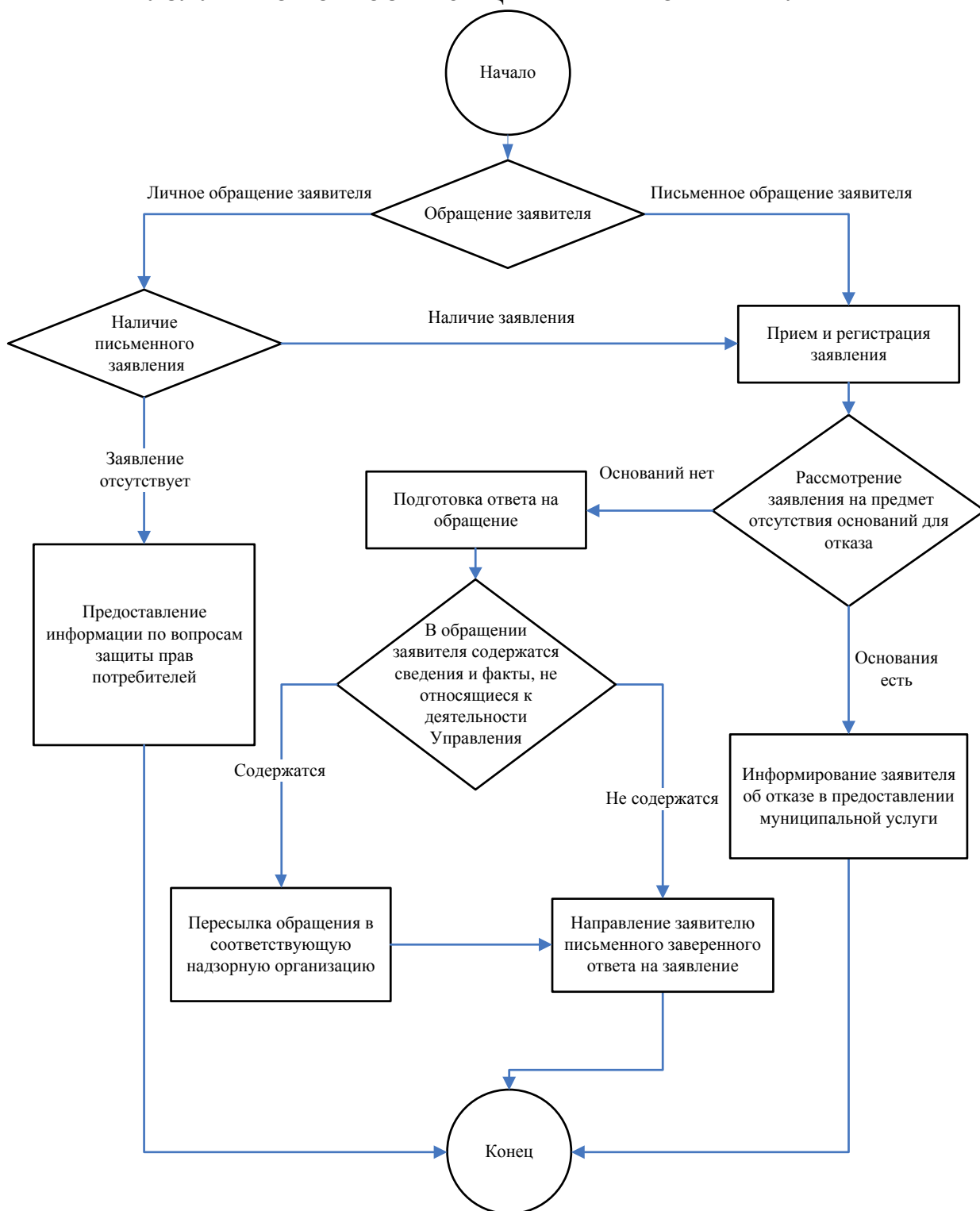
Тема обращения: защита прав потребителей

Суть обращения:

Подпись

« ____ » _____ 20__ г.

БЛОК-СХЕМА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ
УСЛУГИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»



Приложение №3
к Административному регламенту

(наименование органа местного самоуправления,
фамилия, имя, отчество должностного лица и его
должность либо должность соответствующего лица)
от _____

Адрес: _____

(почтовый адрес)

Паспортные данные: серия _____
номер _____, кем и когда
выдан _____

Конт. телефон: _____
По доверенности от _____

(Ф.И.О. полностью)

ЖАЛОБА
НА НЕПРАВОМЕРНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

Прошу принять жалобу на неправомерные действия _____

(Ф.И.О., должность)

состоящую в следующем: _____
(указать причины жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

(Ф.И.О.)

(дата)

(подпись)

Жалобу принял:

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность)