**Полномочия аппарата Совета депутатов внутригородского муниципального образования - муниципального округа Савеловский в городе Москве:**

В соответствии с п. 17 ч. 1 ст. 8 Закона города Москвы от 06.11.2002 № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве» к вопросам местного значения муниципального округа относится рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

Граждане, имеющие место жительства на территории внутригородского муниципального образования - муниципального округа Савеловский в городе Москве могут обратиться за консультацией по вопросам защиты прав потребителей в аппарат Совета депутатов муниципального округа Академический, направив письменное обращение по адресу: 127 220 г. Москва, Петровско – Разумовский пр-д, д. 4., по электронной почте: jna07@yandex.ru,

Устно по телефону: (495) 656- 40-22.

В соответствие со ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» при выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

 Консультирование по вопросам защиты прав потребителей осуществляется в устной форме (с использованием телефонной связи либо во время личного приёма граждан) или путём подготовки письменного ответа по существу вопросов, поставленных в обращениях потребителей.

 Консультирование по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма граждан осуществляется с учётом требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Информация о месте личного приёма, об установленных для приёма днях и часах, а также информация о номерах телефонов для получения устных консультаций по вопросам защиты прав потребителей размещается в помещениях аппарата Совета депутатов МО Савеловский, а также на официальном сайте внутригородского муниципального образования – муниципального округа Савеловский в городе Москве.

 При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 При консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме ведётся Журнал регистрации приёма граждан.

 Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей с использованием телефонной связи не должна превышать 15 минут.

 Продолжительность консультирования по вопросам защиты прав потребителей во время личного приёма не должна превышать 30 минут.

 Если при консультировании по вопросам защиты прав потребителей в устной форме изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и (или) требуют дополнительной проверки (изучения), в связи с чем ответ не может быть дан устно в ходе личного приёма, либо продолжительность консультирования может занять более 30 минут на личном приёме или более 15 минут при консультировании с использованием телефонной связи, даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В указанных случаях уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов может предложить заявителю (потребителю) оформить обращение в письменном виде (в том числе в электронной форме) для уточнения фактов и обстоятельств рассматриваемого вопроса, а также для уточнения поставленных в обращении вопросов.

 Приём (получение), регистрация обращений (жалоб) потребителей, а также регистрация и направление письменных ответов на обращения (жалобы) потребителей осуществляются в порядке, установленном в аппарате Совета депутатов при работе с обращениями граждан.

 Обращения (жалобы) потребителей, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию аппарата Совета депутатов, подлежат обязательному рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Письменное обращение (жалоба) потребителя, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию аппарата Совета депутатов, 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 гражданина, направившего обращение (жалобу), о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения (жалобы) потребителя подписывается главой муниципального округа.

При направлении обращения (жалобы) потребителя на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения (жалобы).

 Уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов:

* 1. даёт ответы на устные обращения (жалобы) потребителей в ходе личного приёма;
	2. осуществляет подготовку проектов письменных ответов по существу вопросов, поставленных в письменных (в том числе поданных в электронной форме) обращениях (жалобах) потребителей, и представляет их на рассмотрение и подписание главе муниципального округа;
	3. осуществляет выдачу потребителям подписанные главой муниципального округа ответы на обращения (жалобы) потребителей (в случае, если потребитель выразил просьбу о получении письменного ответа лично в помещении аппарата Совета депутатов, и эта просьба может быть удовлетворена).

 Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также иную информацию конфиденциального характера.

Уполномоченный муниципальный служащий аппарата Совета депутатов, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению (жалобе) переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

 В случае, если в обращении (жалобе) потребителя содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.