

№ 9 (120)

Ваше ПРАВО

Информационный бюллетень уполномоченного по правам человека в Астраханской области

414000, г. Астрахань, ул. Советская, 12, тел. 51-07-28. E-mail: ast-ombu@mail.ru



Порядок подачи жалоб на федеральные государственные органы и государственные внебюджетные фонды

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года №840 утверждены Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации.

Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка представления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии).

Жалоба подается в федеральный орган исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда Российской Федерации (их территориальные органы) в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях: а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги; б) нарушение срока предоставления государственной услуги; в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги; г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации; д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации; е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации; ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба должна содержать:

- а) наименование органа, представляющего государственную услугу, должностного лица органа, представляющего государственную услугу, либо федерального государственного учреждения, решения и действия (бездействие), которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и по-чтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляемого государственной услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего; г) доводы, не согласны с решением и действием (бездействием) органа, представляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного органа, представляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренным настоящими Правилами.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями настоящих Правил, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, указанный орган направляет жалобу в полномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалоб исчисляется со дня регистрации жалобы в установленном наименовании на ее рассмотрение органе.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если короткие сроки рассмотрения жалоб не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение. Ответ по результатам рассмотрения жалоб направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

А. ПЛОТНИКОВ,
начальник отдела защиты прав человека
аппарата уполномоченного по правам человека

(Продолжение)

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ НАРУШЕННЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

30. При рассмотрении дел, возникших в связи с осуществлением и защитой потребителем его прав, закрепленных в Законе о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что законодательством Российской Федерации, а также договором может предусматриваться ответственность изготовителя (исполнителя), продавца, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение обязательств, за которые Законом о защите прав потребителей ответственность не предусмотрена или установлен более высокий размер ответственности. Такие условия ответственности, если они не согласованы с решением и действием (бездействием) органа, представляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного органа, представляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о взыскании убытков, связанных с возвратом товара ненадлежащего качества, суд вправе удовлетворить требование потребителя о взыскании разницы между ценой такого товара, установленной договором купли-продажи, и ценой аналогичного товара на время удовлетворения требования о взыскании уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы.

31. Убытки, причиненные потребителем в связи с нарушением изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустоек (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустоек (пени), установленной законом или договором, не освобождает лица, нарушившие право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пункты 2, 3 статьи 13 Закона).

При убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует помнить, что расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен

будет произвести для восстановления нарушенного права, утраты или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданско-правового оборота, если бы его право не было нарушено (ущербная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, уплаченной выгоды в размере, не меньшем, чем такие доходы.

При определении причиненных потребителю убытков суд в соответствии с пунктом 3 статьи 393 ГК РФ следует исходить из цен, существующих в том месте, где должно было быть удовлетворено требование потребителя, на день вынесения решения, если Законом или договором не предусмотрено иное.

Учитывая это, при рассмотрении требований потребителя о взыскании неустоек (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустоек (пени), установленной законом или договором, не освобождает лица, нарушившие право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (пункты 2, 3 статьи 13 Закона).

При убытками в соответствии с пунктами 1-3 статьи 393 ГК РФ следует помнить, что расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен

Куда обращаться по вопросу об установлении инвалидности

Граждане, приходящие на прием в аппарат уполномоченного по правам человека, довольно часто задают вопросы, связанные с процедурой установления группы инвалидности. При этом выясняется, что зачастую люди не знают — куда следует обращаться, какие документы нужно предъявлять. Вот почему с данного номера информационного бюллетеня «Ваше право» мы начинаем серию публикаций на эту тему.

БЮРО №1

г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, д. 70 б (здание ЗАО «Астрамарин»). Тел. 38-23-95.

Обслуживает граждан 18 лет и старше с терапевтической, хирургической и неврологической патологией, проживающими в Советском и Черногорском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- по четным числам месяца — с 8.00 до 14.00
- по нечетным числам месяца — с 14.00 до 20.00

БЮРО №2

г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, д. 70 б (здание ЗАО «Астрамарин»). Тел. 63-23-69.

Обслуживает граждан 18 лет и старше с терапевтической, хирургической и неврологической патологией, проживающими в Трусовском и Ахтубинском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- по четным числам месяца — с 8.00 до 14.00
- по нечетным числам месяца — с 14.00 до 20.00

БЮРО №5

г. Астрахань, Началовское шоссе, 15 (здание областной клинической психиатрической больницы). Тел. 49-07-45.

Обслуживает граждан с психиатрической патологией, проживающих в Икрянинском, Камызякском, Енотаевском, Лиманском, Черногорском, Наримановском, Ленинском, Кирзовском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- по четным числам месяца — с 8.00 до 20.00
- по нечетным числам месяца — с 14.00 до 20.00

БЮРО №9

г. Астрахань, ул. Ульяновых, д. 14. Тел. 39-08-57.

Обслуживает граждан с офтальмологической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №10

г. Астрахань, ул. Бориса Алексеева, д. 57 (здание областного онкологического диспансера). Тел. 38-49-09.

Обслуживает граждан 18 лет и старше с онкологической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №12

г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, д. 70 б (здание ЗАО «Астрамарин»). Тел. 38-45-79.

Обслуживает граждан 18 лет и старше с терапевтической, хирургической и неврологической патологией, проживающими в Икрянинском, Хабарлинском, Красноярском, Володарском, Приволжском, Трусовском, Солдатском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №13

г. Астрахань, ул. Татищева, д. 2 корп. 13 (здание поликлиники областной детской клинической больницы, находящейся на территории Александро-Марининской клинической больницы).

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Ахтубинском, Камызякском, Енотаевском, Лиманском, Черногорском, Наримановском, Ленинском, Кирзовском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №14

г. Астрахань, ул. Ульяновых, д. 14. Тел. 54-91-07.

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Красноярском, Хабарлинском, Черногорском, Наримановском, Ленинском, Кирзовском районах.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №15

г. Астрахань, ул. Татищева, д. 2 корп. 13 (здание поликлиники областной детской клинической больницы, находящейся на территории Александро-Марининской клинической больницы).

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Володарском, Енотаевском, Икрянинском, Лиманском, Хабарлинском, Черногорском, Советском, Кирзовском районах за исключением больных с офтальмологической и психиатрической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №16

г. Астрахань, ул. Ульяновых, д. 14. Тел. 54-91-07.

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Володарском, Енотаевском, Икрянинском, Лиманском, Хабарлинском, Черногорском, Советском, Кирзовском районах за исключением больных с офтальмологической и психиатрической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №17

г. Астрахань, ул. Ульяновых, д. 14. Тел. 54-91-07.

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Володарском, Енотаевском, Икрянинском, Лиманском, Хабарлинском, Черногорском, Советском, Кирзовском районах за исключением больных с офтальмологической и психиатрической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник — с 8.00 до 14.00
- во вторник — с 8.00 до 20.00

БЮРО №18

г. Астрахань, ул. Ульяновых, д. 14. Тел. 54-91-07.

Обслуживает детей до 18 лет, проживающих в Володарском, Енотаевском, Икрянинском, Лиманском, Хабарлинском, Черногорском, Советском, Кирзовском районах за исключением больных с офтальмологической и психиатрической патологией.

График приема граждан по проведению освидетельствования:

- в понедельник —