**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**"ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК" МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**"ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК И КРАСНОКАМЕНСКИЙ РАЙОН"**

**ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13 января 2015 года № 02

г. Краснокаменск

**Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей"**

*(в редакции Постановление № 832 от 01 июля 2016 г, Постановление № 308 от 14 марта 2017 г, Постановление № 1100 от 24 июля 2018 г, Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным Постановлением Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» от 20 марта 2013 года № 602, Уставом городского поселения «Город Краснокаменск»,

**п о с т а н о в л я ю:**

1.Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей» (Прилагается).

2. Настоящее Постановление опубликовать (обнародовать) на официальном сайте Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.красно-каменск.рф](http://www.красно-каменск.рф/).

И.о.Главы городского поселения О.Л.Канунникова

СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела

правового обеспечения Э.А. Ермошин

Главный специалист отдела

Экономики и УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации городского поселения

«Город Краснокаменск»

муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края

от 13 января 2015 года № 02

**Административный регламент предоставления**

**муниципальной услуги "Предоставление консультации**

**по вопросам защиты прав потребителей"**

*(в редакции Постановление № 832 от 01 июля 2016 года, Постановление № 308 от 14 марта 2017 года, Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года, Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей " (далее - административный регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации городского поселения "Город Краснокаменск" муниципального района "Город Краснокаменск и Краснокаменский район" Забайкальского края (далее - администрация городского поселения) при предоставлении услуги.

1.1.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики и торговли администрации городского поселения (далее - отдел экономики).

1.2.Круг заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются физические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся в администрацию городского поселения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в письменной форме, в форме электронного документа, либо устно на личном приеме (далее -заявление, а также запрос о предоставлении муниципальной услуги).

1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1.Место нахождения отдела экономики: Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, каб.120.

1.3.2. График работы:

1)Администрации городского поселения (время местное):

понедельник - четверг: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15

пятница: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00

суббота - воскресенье: выходные дни.

2) Личный прием Главы городского поселения «Город Краснокаменск»:

Четверг: с 14.00 до 16.00.

3)Личный прием начальником отдела экономки (время местное):

Среда: с 09.00 до 12.00, с 13.00 до 16.30

Суббота – воскресенье: Выходные дни.

В предпраздничные дни время работы администрации городского поселения сокращается на 1 час.

Информация о часах личного приема также представлена в Приложении №1 настоящего административного регламента.

Телефон отдела экономики: 8(30245)2-81-47.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

а) у специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги по месту нахождения администрации городского поселения по адресу: Забайкальский край, 674674, город Краснокаменск, 505, каб.120;

б) по телефону 8 (30245) 2-81-47, телефон-автоинформатор отсутствует;

в) посредством запроса направленного по адресу: 674674, Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» на имя Главы городского поселения "Город Краснокаменск";

г) посредством обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты: adm.krasnokamensk@mail.ru;

д) заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в информационно - телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть «Интернет») посредством:

-«Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>

- «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: <http://pgu.e-zab.ru>

- официального сайта администрации городского поселения: [www.красно-каменск.рф](http://www.красно-каменск.рф)., раздел «муниципальные услуги»

- *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

е) на информационном стенде, оборудованном возле кабинета 222 администрации городского поселения.

ж) в информационном сенсорном киоске, установленном возле кабинета 222 *(в редакции Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года).*

1.3.4. На информационном стенде, в информационном сенсорном киоске по месту нахождения администрации городского поселения, и в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края" размещается следующая информация *(в редакции Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года)*:

-место нахождения, график работы, номера справочных телефонов, адреса официального сайта в сети "Интернет" и электронной почты администрации городского поселения;

-извлечения из законов и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-перечень должностных лиц администрации городского поселения (далее – должностные лица), ответственных за предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей (далее – консультация) с указанием номеров кабинетов и служебных телефонов;

-текст административного регламента предоставления муниципальной услуги;

-перечень документов, которые необходимо представить для предоставления муниципальной услуги;

-образец [заявления](consultantplus://offline/ref=DFDE334121868A5547BBF36E6A13D6DD60EFF8B2B54541F3808BB25C790156A360AA14C084BF90DDFAC76DB39FI8p6X) о предоставлении консультации;

-порядок предоставления муниципальной услуги).

-порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Во время консультирования необходимо избегать параллельных разговоров.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности принявшего телефонный звонок.

В случае если должностное лицо, принявшее звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. Заявители, представившие документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

-о сроке завершения оформления документов и возможности их получения;

-об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.7. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в письменном виде и дублируется по телефону или электронной почте, указанной в заявлении.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: "Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей " (далее - муниципальная услуга).

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом экономики, по обращению заявителя, выраженной в письменной форме, либо в форме электронного документа. Участия в предоставлении муниципальной услуги иных государственных органов, структурных подразделений администрации городского поселения и (или) подведомственных им организаций (далее - иные органы) не требуется.

2.3.Должностное лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги не вправе:

- требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

- требовать документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации городского поселения, иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

- требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=221F582435EA9C63D562ED50A43B19589ED41948F66B0A119ADAA74ACAFF05F82B2088D5FBE23AF1AC7B97C5894EBA748C814E4A52056A85PDGDD) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- требовать представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации городского поселения, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Администрации городского поселения, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

2.4.Результатом предоставления муниципальной услуги является:

-предоставление консультации, способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров, оказание помощи в составлении претензии, искового заявления в суд;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.5.1.При поступлении в адрес администрации городского поселения запроса, в том числе в форме электронного документа посредством сети "Интернет", ответ направляется посредством общедоступной почтовой связи в адрес заявителя или в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в обращении в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления обращения.

2.5.2. Срок прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, определены при описании соответствующих административных процедур в [разделе 3](#Par225) настоящего административного регламента.

2.6. Предоставление муниципальной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года 2008 № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) («Российская газета», № 7, 21 января 2009 года);

– Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 6 октября 2003 года, № 40, ст.3822);

– Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30 июля 2010 года, № 168);

– Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» ("Российская газета", N 8, 16.01.1996);

- *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

– Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Собрание законодательства РФ», 31 октября 2011 года, № 44, ст.6274);

–Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31 августа 2012 года, № 200);

–Постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2 июля 2012 года, № 148);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст.4479);

–Уставом городского поселения "Город Краснокаменск" муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края («Слава Труду», № 41 (4818), 13 апреля 2010 года);

– настоящим административным регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

### Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя);

3) документ, подтверждающий права (полномочия) представителя заявителя.

4) документы удостоверяющие факт и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг) при их наличии;

5) иные документы, которые заявитель считает необходимым предоставить.

Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется лично заявителем либо доверенным лицом, разборчиво на русском языке. При заполнении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. Заявление заверяется личной подписью заявителя муниципальной услуги либо доверенного лица;

2.9. При предоставлении муниципальной услуги предоставления иных документов, кроме тех, что указанны в п.2.8., не требуется.

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

В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, может быть отказано при наличии одного из следующих обстоятельств:

- обращения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги лица, не уполномоченного представлять интересы заявителя;

- в заявлении не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, почтовый адрес для направления ответа на заявление);

*(в редакции Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года)*

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления муниципальной услуги не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными нормативными правовыми актами городского поселения «Город Краснокаменск».

### В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях:

- не представлены документы, предусмотренные п. 2.8. настоящего административного регламента.

- в заявлении, поступившем в форме письменного обращения, электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении, обращении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

*(в редакции Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года)*

### 2.12.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно, государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и получения документов не должен превышать 15 минут.

2.14. Заявление, поступившее в администрацию городского поселения по почте, по средствам сети «Интернет» или полученное при личном обращении заявителя регистрируется должностным лицом отдела по организационным, социальным и кадровым вопросам в день его поступления.

Порядок приема и регистрации заявлений и документов устанавливается муниципальными актами, определяющими правила документооборота в городском поселении «Город Краснокаменск».

Срок и порядок регистрации запроса, а также сроки рассмотрения запроса заявителя и выдачи результата указаны в п.3.2. настоящего административного регламента.

2.15. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, находится в администрации городского поселения, обеспечивает комфортные условия заявителей на получение муниципальной услуги и должностных лиц, соответствует требованиям санитарных норм и правил, государственных стандартов, гигиенических нормативов в области охраны труда.

Помещение для приема заявителей размещается на первом этаже здания администрации городского поселения, каб. 120 и снабжено табличками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Помещение для приема заявителей оснащено телефоном, ксероксом, сканером, принтером, компьютером и необходимой базой данных для предоставления муниципальной услуги.

Места для ожидания заявителей на получение муниципальной услуги оборудованы местами для сидения на первом этаже здания администрации городского поселения.

Места для заполнения обращений о предоставлении муниципальной услуги оборудованы письменными столами, местами для сидения, информационными стендами.

Заявителям инвалидам предоставляется возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположена Администрация городского поселения, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Вход в здание, в котором размещается Администрация городского поселения «Город Краснокаменск», и выход из него оборудуется вывесками с указанием их наименования и графика работы, а также пандусами, расширенными проходами в здание, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Допускаются на территорию, на которой расположена Администрация городского поселения, собаки-проводники при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, предоставляют сопровождение инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения и при необходимости обеспечивают предоставление муниципальной услуги в холе первого этажа здания, в котором размещается Администрация городского поселения.

На территории, прилегающей к месту расположения Администрации городского поселения оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов.

На территорию здания, в котором размещается Администрация городского поселения допускаются сурдопереводчики и тифлосурдопереводчики.

*(в редакции Постановление № 832 от 01 июля 2016 года)*

2.16. Показатели доступности и качества услуг.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

открытость информации о муниципальной услуге;

своевременность предоставления муниципальной услуги;

точное соблюдение требований законодательства и административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;

компетентность специалистов в вопросах предоставления муниципальной услуги;

вежливость и корректность специалистов;

комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

Возможность получения муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей» в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

Возможность получения муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей» в электронном виде на одном из ресурсов сети «Интернет», указанных в абзаце «д» п.п.1.3.3. п.1.3. возможно при наличии квалифицированной электронной подписи.

Адреса получения квалифицированной электронной подписи указан в Приложении № 2 настоящего административного регламента.

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

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

-прием, регистрация заявления и документов, представленных заявителем либо регистрация устного обращения заявителя на личном приеме;

-рассмотрение обращения;

-принятие решения.

3.2. Прием заявления и документов, представленных заявителем.

3.2.1.Обращения о предоставлении муниципальной услуги принимаются:

а) на бумажном носителе в одном экземпляре непосредственно от заявителя, доверенного лица или поступившие посредством почтовой связи.

б) в форме электронного документа поступившие посредством сети "Интернет»:

- посредством Государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: <http://pgu.e-zab.ru>;

- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;

- по адресу электронной почты: [adm.krasnokamensk@mail.ru](mailto:adm.krasnokamensk@mail.ru) .

- в форме устного обращения, поступившего должностному лицу на личном приеме.

3.2.2.Заявление о предоставлении консультации составляется в произвольной форме.

Рекомендуемая форма заявления приведена в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

3.2.3.Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, возможно, осуществить с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» через «личный кабинет».

3.3. Порядок регистрации обращения:

3.3.1.Запросы на предоставление муниципальной услуги регистрируются в течение дня поступления обращения отделом по организационным, социальным и кадровым вопросам администрации городского поселения. Поступившему обращению присваивается регистрационный номер. Регистрационный номер и дата поступления проставляются на обращении и вносятся в журнал регистрации входящей корреспонденции.

3.3.2.Ответственное должностное лицо отдела по организационным, социальным и кадровым вопросам администрации городского поселения осуществляет проверку наличия всех документов, указанных в заявлении.

В ходе личного приема по желанию заявителя на копии заявления проставляется отметка о дате принятия и регистрационном номере.

При отсутствии каких-либо документов, указанных в заявлении, на заявлении и его копии делается отметка об отсутствии документов, с указанием, какие документы отсутствуют.

В ответ на поступившее электронное заявление направляется уведомление с регистрационным номером заявления и датой принятия обращения или отметка об отсутствии каких-либо документов на адрес электронной почты указанной в заявлении.

3.3.3. Максимальный срок приема и регистрации заявления и документов, представленных заявителем, не должен превышать 15 минут.

3.4. Рассмотрение обращения.

3.4.1. После регистрации, обращение направляется Главе городского поселения «Город Краснокаменск» для изучения и определения исполнителя.

Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – 1 рабочий день.

3.4.2.Должностное лицо отдела экономики, ответственное за предоставление консультаций (далее - исполнитель), проверяет правильность заполнения заявления, наличие всех документов, рассматривает обращение.

3.4.3. В случае поступления электронного запроса, исполнитель осуществляет процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный запрос о предоставлении муниципальной услуги.

Если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, исполнитель в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением муниципальной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме, с указанием причин, которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью исполнителя муниципальной услуги и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в федеральной государственной информационной [системе](consultantplus://offline/ref=21E7C12AC5F3CA3AF7C506D8DA1605091C4693341BDCF802DC0633345F189A0373375FAB709A52EAU0V7C) "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении муниципальной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению обращения.

3.4.4.Исполнитель принимает решение о предоставлении консультации, либо об отказе в предоставлении консультации.

3.4.5. Результатом данной административной процедуры является наличие (отсутствие) права на получение муниципальной услуги.

3.4.6. Максимальный срок рассмотрения обращения 15 календарных дней.

3.5. Принятие решения.

3.5.1.Исполнитель, рассмотрев обращение, оформляет ответ заявителю, либо уведомление об отказе в предоставлении консультации.

3.5.2. Письменный ответ оформляется на бланке с угловым штампом администрации городского поселения, регистрируется, подписывается Главой городского поселения «Город Краснокаменск».

Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – 1 рабочий день.

3.5.3. Уведомление об отказе в предоставлении консультации оформляется на бланке с угловым штампом администрации городского поселения, регистрируется, подписывается Главой городского поселения «Город Краснокаменск».

Максимальный срок выполнения настоящего административного действия – 1 рабочий день.

3.6. Порядок рассмотрения устного обращения, в том числе по телефону.

3.6.1. За получением муниципальной услуги заявитель может обратиться устно на личном приеме, или по телефону отдела экономики 8(30245)2-81-47.

3.6.2. Максимальное время приема, консультации заявителя составляет 15 минут.

3.6.3. Во время личного приема, консультации должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), занимаемую должность;

- предлагает представиться собеседнику – назвать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), предъявить паспорт (удостоверение личности), документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя;

- регистрирует обращение заявителя в журнале регистрации заявлений и жалоб (Приложение № 4).

- выслушивает и уточняет суть обращения.

3.6.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо:

- предоставляет в устной форме информацию в пределах своей компетенции в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, Забайкальского края, нормативными правовыми актами городского поселения "Город Краснокаменск" и настоящего административного регламента;

- оказывает заявителю помощь в составлении претензии (заявления) для предъявления юридическому лицу либо должностному лицу или индивидуальному предпринимателю, нарушившему права потребителя;

- оказывает помощь в подготовке искового заявления в суд.

3.6.5.В случае если в обращении во время личного приема содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.7.Выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.7.1. Направление письменного ответа осуществляется должностным лицом отдела по организационным, социальным и кадровым вопросам администрации городского поселения общедоступной почтовой связью в срок, не превышающий 3-х рабочих дней.

3.7.2. Предоставление устной консультации во время личного приема осуществляется исполнителем заявителю лично, в соответствии с графиком приема посетителей, установленным абзацем 3 п.п. 1.3.2. п.1.3. настоящего административного регламента.

Максимальный срок выполнения настоящего административного действия - 15 минут.

3.8. Последовательность предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультаций по вопросам защиты прав потребителей» представлена в виде блок-схемы (Приложение №5).

**4.Формы контроля исполнения регламента.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги должностными лицами администрации городского поселения осуществляет начальник отдела экономики, заместитель руководителя администрации городского поселения, курирующий данное направление деятельности.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц администрации городского поселения.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании Распоряжения администрации городского поселения.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годового плана работы администрации городского поселения) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя – получателя муниципальной услуги). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги – комплексная проверка, или отдельные вопросы – тематическая проверка.

4.3. По результатам контроля, при выявлении допущенных нарушений, Глава городского поселения «Город Краснокаменск» принимает решение об их устранении и привлечении к дисциплинарной ответственности виновных лиц.

4.4. Начальник отдела экономики и торговли администрации городского поселения несет персональную, дисциплинарную, гражданско-правовую и административную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений, жалоб на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги Главе городского поселения «Город Краснокаменск».

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) администрации городского поселения, а так же должностных лиц администрации городского поселения, муниципальных служащих»**

5.1. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать действия (бездействия) и решения администрации городского поселения, должностных лиц, муниципальных служащих принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном порядке.

5.2. Предмет жалобы:

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

- грубое, некорректное поведение должностного лица в процессе оказания муниципальной услуги;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

-отказ Администрации городского поселения «Город Краснокаменск», должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены настоящим административным регламентом. *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию городского поселения, на имя Главы городского поселения «Город Краснокаменск». Жалобы на решения, принятые администрацией городского поселения рассматриваются непосредственно Главой городского поселения «Город Краснокаменск».

5.4. Жалобы могут быть направлены:

-по адресу: 674674, Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, Администрация городского поселения «Город Краснокаменск» на имя Главы городского поселения «Город Краснокаменск»;

- посредством официального сайта администрации городского поселения: <http://красно-каменск.рф>;

- «Портала государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»: <http://pgu.e-zab.ru>;

- *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

- на адрес электронной почты администрации городского поселения: [adm.krasnokamensk@mail.ru](mailto:adm.krasnokamensk@mail.ru).

Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование отдела администрации городского поселения, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю *(в редакции Постановление № 1100 от 24 июля 2018 года)*;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), администрации городского поселения, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации городского поселения, должностного лица, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в администрацию городского поселения, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа администрации городского поселения, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.Перечень оснований для оставления поступившей жалобы без ответа:

- в жалобе не указаны данные заявителя направившего жалобу (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица, наименование юридического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты, в случае, если обращение поступило в форме электронного документа, для направления ответа на заявление);

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему жалобу, в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается о недопустимости злоупотребления правом); *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

- текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в течении семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

- в жалобе заявителя либо представителя заявителя, содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, ее направившему*. (в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в адрес администрации городского поселения.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы администрация городского поселения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией городского поселения, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

- отказывает в удовлетворении жалобы. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме, не позднее дня, следующего за днем принятия решения. *(в редакции Постановление №1025 от 15 ноября 2019 г.)*

5.9. Информацию о ходе рассмотрения жалобы и результате можно получить по телефонам:

- 8(30245)2-81-55 (приемная Главы городского поселения «Город Краснокаменск»)

- 8(30245)2-81-66 (Отдел по общим, социальным и кадровым вопросам).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

**Информация о часах личного приема**

Время работы Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» (время местное):

Понедельник – четверг: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15.

Пятница: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00.

Суббота – воскресенье: Выходные дни.

В предпраздничные дни время работы Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» сокращается на 1 час.

Личный прием Главы городского поселения «Город Краснокаменск»:

Четверг: с 14.00 до 16.00.

Личный прием отдела экономки и торговли Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» (время местное):

Среда: с 09.00 до 12.00, с 13.00 до 16.30

Суббота – воскресенье: Выходные дни.

В предпраздничные дни время работы отдела экономики и торговли Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» сокращается на 1 час.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Квалифицированную электронную подпись можно получить | | |
| 1 | Уполномоченная организация Забайкальского края  ГУ «Забайкальский информационный центр» | 672000 г. Чита, ул. Амурская, 81, 3 этаж, каб. 5, тел. (302-2) 35-75-19 |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

|  |
| --- |
| **Главе городского поселения**  **«Город Краснокаменск»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  |
| от Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
|  |
| 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

На обработку персональных данных, указанных в заявлении, в целях предоставления муниципальной услуги согласен(а).

Дата «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20*\_\_* г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

**Журнал**

**регистрации заявлений и жалоб**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата поступления | Ф.И.О.  заявителя,  адрес,  № телефона | Предмет заявления, жалобы | Срок рассмотрения | Результат  рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»**

Поступление обращения в адрес Администрации городского поселения «Город Краснокаменск»

Рассмотрения обращения должностным лицом

Регистрация обращения

Направление ответа заявителю (в течение 30 дней со дня регистрации обращения)

Письменное обращение (в том числе в форме электронного документа)

Личный прием граждан

Регистрация обращения

Рассмотрения обращения должностным лицом

Предоставление ответа на личном приеме, если заявителя удовлетворяет устный ответ

Направление ответа заявителю (в течение 30 дней со дня регистрации обращения)