

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
«ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК» МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ГОРОД КРАСНОКАМЕНСК И КРАСНОКАМЕНСКИЙ РАЙОН»
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 26 » июля 2023 года

№ 841

г. Краснокаменск

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей»

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 22 декабря 2022 года № 1191, 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) в порядке, установленном Уставом городского поселения «Город Краснокаменск».

Глава городского поселения

И.Г. Мудрак

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Постановлению Администрации
городского поселения «Город
Краснокаменск»
от « 26 » июля 2023 года № 841

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

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей» (далее соответственно - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, должностных лиц органа местного самоуправления.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица (далее – заявители).

1.3. Интересы заявителей, указанных в пункте 1.2 настоящего административного регламента, могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – представитель).

**Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги.**

1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в Администрации городского поселения «Город Краснокаменск» (далее – Уполномоченный орган) в отделе экономики и торговли по адресу: Забайкальский край, город Краснокаменск, 505, кабинет 120.

График работы:

а) Администрации городского поселения (время местное):
понедельник – четверг: с 08.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15

пятница: с 08.00 до 16.00

суббота – воскресенье: выходные дни.

б) Личный прием Главы городского поселения «Город Краснокаменск»:
четверг: с 14.00 до 16.00.

в) Личный прием начальником отдела (время местное):

среда: с 09.00 до 12.00, с 13.00 до 16.30

суббота – воскресенье: выходные дни.

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

Телефон отдела 8(30245) 2-81-47.

2) по телефону в Уполномоченном органе;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации:

- путем размещения на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее - РПГУ), в случае если такой портал создан исполнительным органом государственной власти Забайкальского края;

- на официальном сайте Уполномоченного органа www.красно-каменск.рф;

- посредством размещения информации на информационных стендах Уполномоченного органа.

1.5. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

- способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- адресов Уполномоченного органа, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

- справочной информации о работе Уполномоченного органа (структурных подразделений Уполномоченного органа);

- документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются - необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

- по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.6. Информирование проводится в устной и письменной форме.

1.7. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющий

консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Уполномоченного органа не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Должностное лицо Уполномоченного органа, осуществляющий индивидуальное или устное информирование о порядке исполнения муниципальной услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на все поставленные вопросы. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;
- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Уполномоченного органа не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

1.8. По письменному обращению должностное лицо Уполномоченного органа, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняет заявителю сведения по вопросам, указанным в пункте 1.5 настоящего Административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.9. На ЕПГУ и РПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.9. На официальном сайте Уполномоченного органа, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы Уполномоченного органа и их структурных подразделений, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

справочные телефоны структурных подразделений Уполномоченного органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Уполномоченного органа в сети «Интернет».

1.10. В залах ожидания Уполномоченного органа размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию Заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.11. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена Заявителем (его представителем) в соответствующем структурном подразделении Уполномоченного органа при обращении Заявителя лично, по телефону или посредством электронной почты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление консультации по вопросам защиты прав потребителей».

Наименование органа (уполномоченного органа), предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Уполномоченным органом - Администрацией городского поселения «Город Краснокаменск» отделом экономики и торговли.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Предоставление консультации, а также качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, способствующее регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, импортёрами, продавцами при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, оказание помощи в составлении претензии, искового заявления в суд.

2.3.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в случае письменного обращения - в Уполномоченном органе на бумажном носителе либо почтовым отправлением;

- в случае обращения в ходе личного приема должностными лицами Уполномоченного органа - устный ответ на обращение граждан (консультация);

- в случае обращения посредством телефонной связи - устный ответ на обращение граждан (консультация).

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

2.5. При поступлении в адрес Уполномоченного органа заявления о предоставлении муниципальной услуги, 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.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановлением 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»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением 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)»;

Постановлением 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»;

Уставом городского поселения «Город Краснокаменск» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края, принятым решением Совета городского поселения «Город Краснокаменск» от 17 марта 2010 года № 13;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края и муниципальными правовыми актами.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Уполномоченного органа, на ЕПГУ.

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

2.7.1. **Заявление** о предоставлении муниципальной услуги по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Консультирование по вопросам защиты прав потребителей при поступлении устного обращения о предоставлении консультации осуществляется устно в момент принятия обращения. Продолжительность одного взаимодействия с заявителем не превышает 15 минут.

Консультирование по вопросам защиты прав потребителей посредством телефонного обращения осуществляется устно в момент принятия обращения.

Продолжительность одного взаимодействия с заявителем не превышает 10 минут.

В заявлении также указывается один из следующих способов направления результата предоставления муниципальной услуги:

в форме электронного документа по электронному адресу;
на бумажном носителе в Уполномоченном органе или почтовым отправлением.

2.7.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя.

В случае, если заявление подается представителем, дополнительно предоставляется **документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя.**

Документ, подтверждающий полномочия представителя, выданный нотариусом в электронной форме, должен быть подписан усиленной квалификационной электронной подписью нотариуса, в иных случаях - простой электронной подписью.

2.7.3. Документы удостоверяющие факт и условия приобретения товара (кассовый или товарный чек, электронный кассовый чек или иной документ, подтверждающий оплату товара).

2.7.4. 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.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг

2.8. При предоставлении муниципальной услуги предоставления иных документов, кроме тех, что указаны в п. 2.7 настоящего административного регламента, не требуется.

2.9. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

2.9.1. Предоставления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, не предусмотренных настоящим административным регламентом.

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

2.9.3. Предоставления 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:

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

- 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;

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

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Уполномоченного органа, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Уполномоченного органа, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.10. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- 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);

- представленные документы утратили силу на момент обращения заявителя с заявлением о предоставлении услуги (документ, удостоверяющий личность; документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением услуги указанным лицом);

- представленные документы содержат подчистки и исправления текста.

2.11. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению Заявителя за предоставлением муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.12. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.13. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- обращения с заявлением о предоставлении муниципальной услуги лица, не уполномоченного представлять интересы заявителя;
- несоблюдение условий признания действительности квалифицированной подписи, которой подписан электронный документ.
- в заявлении, поступившем в форме письменного обращения, электронного документа не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты) для направления ответа на заявление;
- в письменном заявлении, заявлении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст заявления не поддается прочтению, о чем в течение одного дня со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

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

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.15. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно, государственная пошлина не взимается.

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

2.16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата данной муниципальной услуги в Уполномоченном органе составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.17. Заявление о предоставлении муниципальной услуги, представленное заявителем лично либо его представителем, подлежит регистрации в Уполномоченном органе в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется Уполномоченным органом в первый рабочий день, следующий за днем его получения.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.18. Административные здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны обеспечивать удобные и комфортные условия для Заявителей.

Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов предоставления муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей - инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание Уполномоченного органа должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

наименование;

местонахождение и юридический адрес; режим работы; график приема;

номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; средствами оказания первой медицинской помощи; туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания Заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета и наименования отдела;

фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии), должности ответственного лица за прием документов; графика приема Заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются: возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.19. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

2.19.1. Наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации.

2.19.2. Удобство информирования Заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги.

2.19.3. Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.20. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

2.20.1. Своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом.

2.20.2. Минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.20.3. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям.

2.20.4. Отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги.

2.20.5. Отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении муниципальной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме исчерпывающий перечень административных процедур

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение

следующих административных процедур:

- прием (получение), регистрация и рассмотрение обращений.
- обработка документов, подготовка ответа на обращение, оказание помощи в составлении претензии (в случае необходимости).
- формирование результата предоставления муниципальной услуги, выдача (направление) заявителю документов, подтверждающих предоставление муниципальной услуги, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Прием (получение), регистрация и рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги

3.2. Прием (получение), регистрация и рассмотрение обращений.

3.2.1. Прием, регистрация и рассмотрение письменных обращений (жалоб).

Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного обращения (жалобы) заявителя по вопросам защиты их прав в Уполномоченный орган.

Обращение может поступить по почте или с использованием средств телекоммуникационной связи (электронная почта, факс).

Обращение, направленное по электронной почте на электронный адрес Уполномоченного органа – adm.krasnokamensk@mail.ru, должно содержать наименование органа местного самоуправления или фамилию, имя, отчество должностного лица, кому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый и/или электронный адреса заявителя, контактный телефон. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращения, полученные в электронной форме регистрируются должностным лицом отдела по организационным, социальным и кадровым вопросам в день его поступления, а в случае их поступления в нерабочие дни и часы - в следующий рабочий день.

Все поступившие обращения (жалобы) регистрируются в Журнале в течение 1 рабочего дня.

Должностное лицо при рассмотрении обращения (жалобы) заявителя обязано:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы);
- своевременно сообщать заявителям о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам заявителей разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять заявителя о направлении его обращения (жалобы) на рассмотрение по компетенции или сообщать заявителю, куда ему обращаться.

В ходе приема обращения удостоверяется личность заявителя и подлинность представленных копий документов путем их сверки с

подлинниками. По итогам сверки должностным лицом, ответственным за прием комплекта входящих документов, подлинники документов возвращаются заявителю.

Максимальный срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должен превышать 30 календарных дней.

В случае необходимости направления запроса для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя в письменной форме.

Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Уполномоченного органа, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

При выявлении по обращению заявителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, опасных для жизни и здоровья потребителей, указанная информация в течение семи дней направляется в надзорные органы, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.2.2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений (жалоб) при личном обращении или по телефону.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о консультировании по вопросам защиты прав потребителей на личном приеме, по телефону.

При обращении заявителя по телефону или лично для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей он сообщает фамилию, имя, отчество, адрес, контактный телефон и суть обращения, а также дополнительную информацию, необходимую для предоставления полной и качественной консультации по вопросам защиты прав потребителей.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. При ответах на телефонные звонки должностное лицо уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Все поступившие обращения (жалобы) посредством телефонного звонка регистрируются в журнале в течение 1 рабочего дня.

Должностное лицо уполномоченного органа, предоставляет консультацию по сути поставленных вопросов, исходя из информации, предоставленной гражданином, если изложенные по телефону или в устной форме факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения. В случае

дополнительного изучения вопроса гражданину предлагается изложить обращение в письменной форме с предоставлением документов либо назначить другое время для консультирования.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного органа на предоставление муниципальной услуги, заявителю дается разъяснение и по возможности информация о наименовании, месте нахождения организации, в компетенцию которой входит рассмотрение данного вопроса.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по личному консультированию и информированию - 15 минут, а по телефону не может превышать 10 минут.

Обработка документов, подготовка ответа на обращение, оказание помощи в составлении претензии (в случае необходимости)

3.3. Обработка документов, подготовка ответа на обращение, оказание помощи в составлении претензии (в случае необходимости).

Основанием для начала выполнения административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления (обращения) и пакета документов, личного обращения или телефонного звонка заявителя.

Должностное лицо Уполномоченного органа при обработке поступивших документов или поступившего устного обращения:

- осуществляет проверку документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в целях установления правовых оснований для предоставления муниципальной услуги;

- осуществляет устное консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

При выявлении нарушений законодательства о защите прав потребителей должностное лицо Уполномоченного органа, предлагает заявителю составить претензию в адрес нарушителя.

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых передается заявителем в организацию, нарушившую законодательство о защите прав потребителей. Второй остается у заявителя с подписью лица, принявшего претензию, и датой получения ее к рассмотрению. В устной форме заявителя разъясняются его права и механизм их реализации.

В случае отказа в удовлетворении претензии заявителю предлагается обратиться в Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю.

Результатом административной процедуры является консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей (устно или письменно), а

при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги - оформление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Формирование результата предоставления муниципальной услуги, выдача (направление) заявителю документов, подтверждающих предоставление муниципальной услуги, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Основанием для начала выполнения административной процедуры является подготовленный ответ заявителю, а при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги - оформление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Должностное лицо Уполномоченного органа, обеспечивает подписание документов Главой городского поселения «Город Краснокаменск», а в случае его отсутствия лицом, исполняющим его обязанности.

3.4.2. Письменный ответ на обращение заявителя о предоставлении консультации по вопросам защиты прав потребителей, подписанный главой городского поселения «Город Краснокаменск», либо лицом исполняющим его обязанности, регистрируется должностным лицом отдела по организационным, социальным и кадровым вопросам, и направляется по указанному в заявлении адресу (электронной почте) в течение одного рабочего дня или вручается лично заявителю под роспись.

3.4.3. Исполнение муниципальной услуги проводится должностным лицом в соответствии с графиком приема Заявителей в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, а также беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

18. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления муниципальной услуги»

3.5. В случае выявления опечаток и ошибок в документе, выданном по результатам предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в Уполномоченный орган с заявлением об их исправлении по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

3.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления об исправлении опечаток и ошибок, в документе, выданном по результатам предоставления муниципальной услуги.

В приеме заявления об исправлении опечаток и ошибок, может быть отказано при наличии одного из следующих обстоятельств:

- обращения с заявлением об исправлении опечаток и ошибок лица, не уполномоченного представлять интересы заявителя;

- несоблюдение условий признания действительности квалифицированной подписи, которой подписан электронный документ.
- в заявлении, поступившем в форме письменного обращения, электронного документа не указаны данные заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты) для направления ответа на заявление;
- в письменном заявлении, заявлении в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст заявления не поддается прочтению, о чем в течение одного дня со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах осуществляется в следующем порядке:

3.7.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается в Уполномоченный орган с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание.

3.7.2. Уполномоченный орган при получении заявления, указанного в подпункте 6.7.1 пункта 6.7 настоящего Административного регламента, рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.7.3. Уполномоченный орган имуществом обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.7.4. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления, указанного в подпункте 6.7.1 пункта 6.7. настоящего Административного регламента.

3.8. Для выдачи дубликата документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги заявитель представляет в Уполномоченный орган заявление по форме согласно приложению № 4 к настоящему Административному регламенту.

3.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, указан в пункте 3.6 настоящего Административного регламента.

3.10. Срок выдачи дубликата не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления, указанного в пункте 6.8. настоящего Административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной

услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Уполномоченного органа, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц Уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок: решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

выявления и устранения нарушений прав граждан;

рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Уполномоченного органа, утверждаемых руководителем Уполномоченного органа.

При плановой проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

- получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Забайкальского края и нормативных правовых актов Городского поселения «Город Краснокаменск» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края;

- обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления муниципальной услуги.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Забайкальского края и нормативных правовых актов Городского поселения «Город Краснокаменск» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» Забайкальского края осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.5. Должностные лица Уполномоченного органа принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий (бездействия) Уполномоченного органа, должностных лиц Уполномоченного органа, муниципальных служащих, при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

Органы местного самоуправления уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

- в Уполномоченный орган на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения Уполномоченного органа, на решение и действия (бездействие) Уполномоченного органа, руководителя Уполномоченного органа;

- в вышестоящий орган на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения Уполномоченного органа.

В Уполномоченном органе, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Уполномоченного органа, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
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):

тел. дом. _____ тел. раб. _____

паспорт: серия _____ № _____
кем выдан _____

дата выдачи _____

адрес и телефон фактического места
проживания _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу

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

Дата «_____» _____ 20__ г. Подпись заявителя _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление консультации по вопросам
защиты прав потребителей»
**Главе городского поселения
«Город Краснокаменск»**

N, дата, время регистрации	Фамилия, имя, отчество, адрес или иные контакты (тел., e-mail) Заявителя	Сведения о субъекте, объекте потребительского рынка	Краткое содержание обращения	Фамилия должностного лица, дата и время окончания консультации
1	2	3	4	5

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предварительное согласование предоставления
земельного участка на территории
городского поселения «Город Краснокаменск»

Главе городского поселения «Город Краснокаменск»

от _____

(Ф.И.О. физического лица, полное наименование юридического лица)

Адрес регистрации (с индексом): _____

(Физ.лицо-по месту жительства, юр.лицо-по месту нахождения)

Контактные телефоны: _____

Заявление

**об исправлении допущенных опечаток и ошибок в решении о предварительном согласовании
предоставлении земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск».**

Прошу исправить допущенные опечатки и ошибки в решении о предварительном согласовании предоставления земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск» _____ (указываются номер и дата постановления)

Орган, выдавший решение о предварительном согласовании предоставлении земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск»:

Характер допущенных опечаток и ошибок и место расположения: _____

Прошу подготовить решение о предварительном согласовании предоставлении земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск» с исправленными опечатками и ошибками на бумажном носителе/в форме электронного документа.

(ненужное зачеркнуть)

_____ (должность (при наличии))

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии))

« ____ » _____ 20 ____ г.

приложением документов согласно описи.

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предварительное согласование предоставления
земельного участка на территории
городского поселения «Город Краснокаменск»

Главе городского поселения «Город Краснокаменск»

от _____

(Ф.И.О. физического лица, полное наименование
юридического лица)

Адрес регистрации (с индексом): _____

(Физ.лицо-по месту жительства, юр.лицо-по месту нахождения)

Контактные телефоны: _____

Заявление

**о выдаче дубликата решения о предварительном согласовании предоставлении
земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск»**

Прошу выдать дубликат решения о предварительном согласовании предоставлении
земельного участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск»

(указываются номер и дата разрешения на ввод объекта капитального строительства в эксплуатацию)

Орган, выдавший решение о предварительном согласовании предоставлении земельного
участка на территории городского поселения «Город Краснокаменск»:

Необходимость выдачи дубликата обусловлена следующими обстоятельствами:

Прошу подготовить дубликат на бумажном носителе/в форме электронного документа.

(ненужное зачеркнуть)

_____ (должность (при наличии))

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии))

« ____ » _____ 20 ____ г.