

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ПЕСТРАВСКИЙ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ; Федеральным законом Российской Федерации от 06.10. 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07. 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Законом Российской Федерации от 07.02. 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Законом Российской Федерации от 27.04. 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»; Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 05.01.2015) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»; Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»; Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 04.09.2015) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и

пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов». «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 «Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области», принимая во внимание постановление администрации муниципального района Пестравский Самарской области от 19.02.2014 № 182 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального района Пестравский Самарской области», руководствуясь ст. ст. 41, 43 Устава муниципального района Пестравский, администрация муниципального района Пестравский ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» согласно приложению №1.
2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Степь» и разместить на официальном Интернет-сайте муниципального района Пестравский.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы муниципального района Пестравский В.В. Шаталова.

Глава муниципального района  
Пестравский

А.П.Любаев

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ « ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Общие сведения о муниципальной услуге**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации муниципального района Пестравский при осуществлении полномочий в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия: муниципальная услуга, предоставляемая администрацией муниципального района Пестравский (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - администрация муниципального района Пестравский), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие,

приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

организационная помощь - содействие получателю муниципальной услуги в решении вопросов по организации и проведению инициируемых им мероприятий для решения вопросов, связанных с защитой нарушенных прав потребителя;

консультативная помощь - помощь получателю муниципальной услуги, предоставляемая с целью объяснения ситуаций и решения связанных с ними проблем;

методическая помощь - проведение в интересах получателя муниципальной услуги мероприятий, направленных на обеспечение его знаниями, умениями, навыками, необходимыми для эффективной деятельности в российском обществе (далее - мероприятия).

## **1.2. Описание заявителей**

Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители).

## **1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуге**

Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в отделе экономического развития администрации муниципального района Пестравский, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет администрации муниципального района Пестравский, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и

т.д.), путем размещения информации об услуге в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» ([pgu.samregion.ru](http://pgu.samregion.ru)) (далее – Портал).

Адреса, справочные телефоны администрации муниципального района Пестравский для консультаций граждан и предоставления муниципальной услуги:

Место нахождения и почтовый адрес Администрации:

446160, Самарская область, с. Пестравка, ул. Крайнюковская, д. 84, каб. 15.

График работы Администрации:

с пн-пт., с 8:00-17:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00.

Телефон/факс Администрации: 2-15-44, отдел экономического развития 2-11-84, 2-18-44

Официальный сайт Администрации в сети Интернет: [pestravka.pestravsky.ru](http://pestravka.pestravsky.ru).

Адрес электронной почты Администрации: [pestravka@samtel.ru](mailto:pestravka@samtel.ru).

Прием заявителей и предоставление муниципальной услуги осуществляются должностными лицами в соответствии с графиком работы.

Консультирование граждан осуществляется специалистом отдела экономического развития администрации муниципального района Пестравский кабинет № 15, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений по телефону 8(84674)21184 и при личном обращении.

Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график (режим) работы и адрес администрации муниципального района Пестравский;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу;

На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте администрации муниципального района Пестравский содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- адрес, график (режим) работы, контактная информация администрации муниципального района Пестравский, контактная информация отдела экономического развития администрации муниципального района Пестравский, осуществляющего прием и консультации заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления на получение муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок записи на прием к должностному лицу;
- информация о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала;

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы администрации муниципального района Пестравский размещаются при входе в помещения.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими

предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его обращения, в том числе с использованием Портала.

При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- требования к заверению документов и сведений;
- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающийся к ним материалы.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при обращении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для

полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте муниципального района Пестравский, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга - «Защита прав потребителей».

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальную услугу предоставляет администрация муниципального района Пестравский, осуществляющая полномочия по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей. Ответственный за предоставление муниципальной услуги, является отдел экономического развития администрации муниципального района Пестравский (далее – отдел экономического развития).

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**



Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом

#### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

–Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

–Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 05.01.2015) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

–Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;

–Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 04.09.2015) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

–Постановление Правительства Самарской области от 27.01.2010 № 16 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области»;

–Постановление Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 « Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с законодательными или иными  
нормативными правовыми актами для предоставления**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

#### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом

#### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Настоящий Регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);

– Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, ст. 2060);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

–Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

–Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 05.01.2015) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

–Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;

–Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 04.09.2015) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

–Постановление Правительства Самарской области от 27.01.2010 № 16 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области»;

–Постановление Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 « Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с законодательными или иными  
нормативными правовыми актами для предоставления**

**муниципальной услуги, которые заявитель должен  
предоставить самостоятельно**

Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги:

- документ, удостоверяющий его личность (паспорт);
- документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии);
- письменное обращение – заявление согласно Приложению 2.

При обращении представителя гражданина дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя;

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

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

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении  
муниципальной услуги**

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;
- если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если жителями, постоянно проживающими на территории муниципального образования в сфере защиты прав потребителей;

- при получении письменного обращения, в котором содержится информация либо о корпоративных структурах, угрозы жизни, здоровью и целостности личности лица, а также членов его семьи, и/или о наличии обращения без ответа по существу поставленным в нем вопросам и/или просьбам, направленным, направленному обращению, о возможности оказания помощи.

### 2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

### 2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результатов предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

### 2.11. Срок регистрации заявок заявителей о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации заявок заявителей о предоставлении муниципальной услуги – 5 минут.

### 2.12. Требования к помещению, в котором осуществляется

муниципальная услуга, в том числе требования к условиям предоставления муниципальной услуги, информационным средствам и оформлению документов, предоставляемых муниципальной услугой

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении администрации муниципального района Пестраховский.

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения удобства доступа к остановкам 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 каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется. Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Помещения приема и выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника администрации муниципального района Пестравский должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

Прием комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов при наличии возможности должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на специально подготовленного сотрудника учреждения (организации), в котором



предоставляется государственная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги.

### **2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

Качественной муниципальной услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении снижения времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

Заявители (получатели муниципальной услуги) могут принимать участие в опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации об услуге;
- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

### **2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ в соответствии с соглашением, заключенным между органом местного самоуправления и соответствующим МФЦ, в котором определяется порядок и условия предоставления

муниципальной услуги на базе МФЦ.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Представление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у обеих сторон (заявителя и органа, предоставляющего муниципальную услугу) доступа к Порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного административным регламентом.

### **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**

#### **3.1. Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги**

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

- прием, проверка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Административная процедура - прием, проверка и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в администрацию.

3.2.2. Выполнение административной процедуры осуществляет специалист отдела экономического развития администрации муниципального района Пестравский Самарской области, ответственный за прием и регистрацию документов (далее – специалист).

3.2.3. Специалист:

- проверяет правильность оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- в случае отсутствия у заявителя оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги оказывает содействие в оформлении заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- в случае предоставления муниципальной услуги по телефону заявление оформляется специалистом самостоятельно путем опроса заявителя по телефону и заполнения полей заявления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.2.4. В случае обнаружения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги во время личного обращения заявителя специалист осуществляет следующие административные действия:

- устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги;

- с согласия заявителя возвращает ему заявление о предоставлении муниципальной услуги. В случае несогласия заявителя с возвращением заявления о предоставлении муниципальной услуги специалист продолжает административные действия, описанные в пункте 3.2.5 настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения административных действий, предусмотренных настоящим пунктом, - 10 минут.

3.2.5. В случае не обнаружения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги во время личного обращения заявителя и обращения по

телефону, а также в случае поступления документов по почте, по электронной почте, через порталы, указанные в пункте 1.3 настоящего Административного регламента, специалист регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в журнале регистрации заявлений по форме согласно Приложению 3 к административному регламенту (далее – Журнал).

Максимальный срок выполнения действий составляет 15 минут при личном обращении заявителя и обращении по телефону и 30 минут в случае поступления заявления и прилагаемых к нему документов по почте, по электронной почте, через порталы, указанные в пункте 1.3 административного регламента.

3.2.6. Результатом описанной в пунктах 3.2.1 – 3.2.5 административного регламента административной процедуры, является принятие заявления о предоставлении муниципальной услуги либо с согласия заявителя возвращение ему заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.7. Критерием принятия решения, принимаемого при выполнении описанной в пунктах 3.2.1 – 3.2.5 административного регламента административной процедуры, является наличие или отсутствие предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.8. Способами фиксации результата выполнения описанной в пунктах 3.2.1 – 3.2.5 административного регламента административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в Журнале.

Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.3. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и отсутствие предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Должностным лицом не позднее 2 рабочих дней со дня поступления к нему заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные действия:

- проверка содержания поданного заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- обеспечивает подготовку в установленном порядке делопроизводства, согласование и подписание проекта письма о предоставлении (или об отказе в предоставлении) муниципальной услуги. Письмо о предоставлении муниципальной услуги готовится в случае требования заявителя предоставить ему муниципальную услугу в письменном виде;

- согласование с заявителем времени предоставления устной консультации по вопросу, интересующему заявителя с учетом пункта 2.3 административного регламента, в случае требования заявителя предоставить ему муниципальную услугу в устном виде и предоставление соответствующей устной консультации в согласованное с заявителем время.

В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги по телефону в зависимости от содержания вопроса заявителя, по которому требуется телефонная консультация, и сложности такого вопроса должностное лицо либо осуществляет консультирование по телефону после заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, либо согласовывает с заявителем время предоставления консультации по телефону.

3.4.1. При наличии предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо в установленном порядке делопроизводства обеспечивает подготовку, согласование и подписание письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги (за исключением случаев обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по телефону).

В случае выявления в ходе телефонного разговора предусмотренного пункта 2.8 административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги при обращении заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по телефону должностное лицо в вежливой форме уведомляет заявителя о наличии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. При отсутствии предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо в установленном порядке делопроизводства в случае, указанном в абзаце третьем пункта 3.4.1 административного регламента, обеспечивает подготовку, согласование и подписание письма о предоставлении муниципальной услуги, содержащего письменную консультацию заявителя по поставленному им вопросу.

При отсутствии предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в случае, указанном в абзаце четвертом пункта 3.4.1 административного регламента, должностное лицо предоставляет заявителю муниципальную услугу в устном виде в согласованное с заявителем время.

3.4.3. Результатом административной процедуры, описанной в пунктах 3.4.1 – 3.4.3 административного регламента, является направление письма (в случае обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по телефону – устное уведомление) об отказе в предоставлении муниципальной услуги, письма о предоставлении муниципальной услуги или предоставление устной консультации заявителя.

3.4.4. Критерием принятия решения о подготовке соответствующего проекта письма (уведомления или предоставлении устной консультации) является наличие или отсутствие предусмотренных пунктом 2.8 административного регламента оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.5. Способами фиксации результата выполнения описанной в пунктах 3.4.1 – 3.4.3 административного регламента административной процедуры является регистрация в системе ведения делопроизводства письма о предоставлении (уведомления или письма об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, отметки о предоставлении заявителю устной консультации.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами администрации муниципального района Пестравский.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.2. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год. Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы, и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается нормативным правовым документом администрации муниципального района Пестравский.

Администрация муниципального района Пестравский организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение уполномоченными должностными лицами администрации муниципального района Пестравский проверок соблюдения и

муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа администрации, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

**5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа администрации, а также должностного лица или муниципального служащего.**

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.1.1. Нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

5.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;



5.1.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## **5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.**

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации муниципального района Пестравский, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг, либо Портала или МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

5.2.4.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации муниципального района Пестравский, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.2.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте

нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.2.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации муниципального района Пестравский, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.2.5. Жалоба, поступившая в администрации муниципального района Пестравский, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации муниципального района Пестравский, должностного лица, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

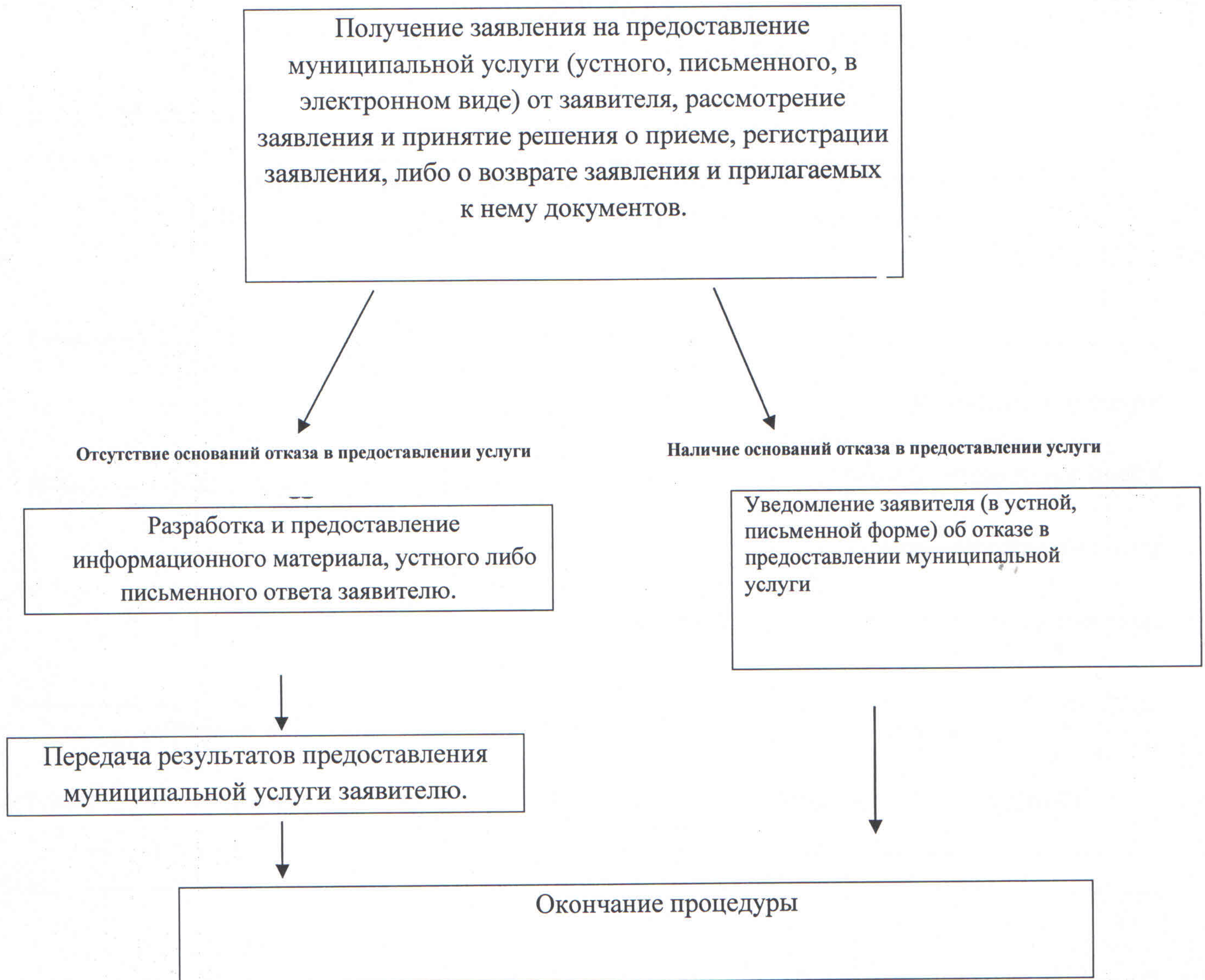
5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы администрация муниципального района Пестравский, принимает одно из следующих решений:

5.2.6.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

5.2.6.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.2.6 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п. 5.2.1 настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ « ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

ЗАЯВЛЕНИЕ  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, должность, фамилия,  
имя, отчество соответствующего должностного лица)

Я,

\_\_\_\_\_,  
(ФИО полностью)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_,

адрес электронной почты \_\_\_\_\_,

контактный телефон \_\_\_\_\_,

документ (паспорт, свидетельство о рождении):

\_\_\_\_\_,  
(наименование, серия, № документа, дата выдачи, кем выдан)

Прошу предоставить мне муниципальную услугу

Подпись: \_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Дата:

