|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**ПРОЕКТ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**« ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**1. Общие положения**

1.1. 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) органов местного самоуправления на территории Самарской области (далее – ОМСУ СО), осуществляющих полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.2. 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»;

1.3. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным закономот 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).

1.4. 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).

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется получателям муниципальной услуги непосредственно в администрации городского округа Кинель Самарской области, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет администрации городского округа Кинель Самарской области, 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) (далее – Портал).

1.5.2. Адреса, справочные телефоны администрации городского Кинель Самарской области для консультаций граждан и предоставления муниципальной услуги:

телефон: 8(84663) 6-10-31;

адрес в сети Интернет: http://www.кинельгород.рф/;

адрес электронной почты: kinekadmin@yandex.ru.

График работы:

|  |  |
| --- | --- |
| Дни недели | Периоды и часы работы |
| понедельник | с 8.00 до 17.00прием граждан |
| вторник | с 8.00 до 17.00прием граждан |
| среда | с 8.00 до 17.00работа с документами |
| четверг | с 8.00 до 17.00прием граждан |
| пятница | с 8.00 до 17.00работа с документами |
| Суббота, воскресенье | выходные дни |

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

1.6.Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.6.1 Консультирование граждан осуществляется специалистом администрации городского округа Кинель Самарской области, уполномоченным производить прием и регистрацию заявлений и обращений по телефону: 8(84663)6-10-31 и при личном обращении.

1.6.2. Консультация осуществляется по следующим вопросам:

- график (режим) работы и адрес администрации городского округа Кинель Самарской области,

- 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;

1.7. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте администрации городского округа Кинель Самарской области содержится следующая информация:

– наименование муниципальной услуги;

– адрес, график (режим) работы, контактная информация администрации городского округа Кинель Самарской области контактная информация специалиста администрации городского округа Кинель Самарской области, 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 па 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 городского округа Кинель Самарской области размещаются при входе в помещения.

1.8.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.8.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

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

1.8.4. 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 прилагающиеся 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 использование 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.

1.8.6. 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.

1.8.7. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте городского округа Кинель Самарской области, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги -« Защита прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – управление экономического развития, инвестиций и потребительского рынка администрация городского округа Кинель Самарской области.

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

2.4. 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.

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются законодательные и иные правовые акты, указанные в [пункте 1.2.](#Par18) настоящего административного регламента.

2.6. 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:

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

2.8. 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 вопросы поставленные гражданином, не регулируются законодательством о защите прав потребителей;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях администрации городского округа Кинель Самарской области.

Для заявителей должно быть обеспечено удобство 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 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.

Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальной услуги), а также регулирующим поток электронной очереди. Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

Информационное табло размещается рядом с входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заявителей.

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 местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

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 городского округа Кинель Самарской области 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.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

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.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной муниципальная 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).

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

2.15.1. 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.

2.15.2. 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, требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

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

прием запроса;

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

оказание организационной, консультативной или методической помощи.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.3.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в администрацию городского округа Кинель Самарской области по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту), представляемым лично, либо почте, или в электронной форме с использованием Портала.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6. административного регламента, приложенные к заявлению и представленные в электронной форме с использованием Портала, являются основанием для начала предоставления муниципальной услуги.

3.3.1.1. Максимальный срок исполнения процедуры - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рабочих дней с момента поступления запроса.

3.3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.3.2.1. Ответственное должностное лицо проверяет запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.2. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, ответственное должностное лицо готовит письмо получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

3.3.2.3. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставления муниципальной услуги.

3.3.2.4. Информационное письмо передается ответственным должностным лицом на подпись руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее - Руководитель).

3.3.2.5. Руководитель подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное руководителем информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.3.2.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги запрос получателя муниципальной услуги направляется для исполнения уполномоченным специалистам.

3.3.2.7. Максимальный срок исполнения процедуры по [пунктам 3.3.2.4](#Par144) - [3.3.2.6](#Par146) административного регламента - 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.3.3. Оказание организационной, консультативной и методической помощи.

3.3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является принятое Руководителем положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.2. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 50 минут.

3.3.3.3. Должностное лицо изучает предоставленные заявителем документы, оказывает помощь в заполнении заявки.

3.3.3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответов на запросы от органов, участвующих в предоставлении информации, необходимой при оказании муниципальной услуги.

3.3.3.6.Способом фиксации результата административной процедуры является приобщение поступивших ответов на запросы к комплекту документов, приложенных к заявлению.

3.3.3.7. По результатам анализа заявки и предоставленных заявителем документов специалист оформляет и передает заявителю документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает организационную, консультативную и методическую помощь.

3.3.3.8. Результат исполнения административной процедуры фиксируется в журнале регистрации.

3.3.3.9. Специалист подготавливает проект ответа заявителю и передает на согласование Руководителю.

3.3.3.10. Руководитель, в случае согласия с содержанием ответа, подписывает его и передает специалисту для дальнейшей регистрации и направления заявителю. В случае несогласия с содержанием ответа руководитель указывает специалисту на недоработки, которые специалист устраняет и повторно передает проект ответа руководителю на согласование.

**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 городского округа Кинель Самарской области.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом администрации городского округа Кинель Самарской области 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).

4.3. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается нормативным правовым документом администрации городского округа Кинель Самарской области.

4.4. Администрация городского округа Кинель Самарской области 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 городского округа Кинель Самарской области проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы получателей муниципальной услуги на решения, действия (бездействие) работников центров занятости.

Периодичность контрольных мероприятий администрации городского округа Кинель Самарской области осуществляется на основании планов проведения проверок, утвержденных администрацией городского округа Кинель Самарской области на соответствующий год и во внеплановом порядке (внеплановая проверка) по приказу (распоряжению) администрации городского округа Кинель Самарской области.

Контрольные мероприятия (проверки) администрацией городского округа Кинель Самарской области осуществляются на основании утвержденной администрацией городского округа Кинель Самарской области программы проверки. Программа проверки содержит весь перечень вопросов проверки с указанием ответственных должностных лиц администрации городского округа Кинель Самарской области за исполнение.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми участниками проверки.

По результатам контрольных мероприятий при наличии оснований для применения мер дисциплинарной ответственности Руководитель налагает дисциплинарные взыскания на работников, осуществляющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги.

4.5. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления 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**

**должностного лица, муниципального служащего**

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 городского округа Кинель, 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.5. Жалоба, поступившая в администрацию городского округа Кинель Самарской области, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, 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](#Par189) 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](#Par180) настоящего административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

« Защита прав потребителей»

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: