

Тульская область
Муниципальное образование Кимовский район
Администрация

Постановление

от 29 января 2016 г.

№ 153

**«Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Оказание
населению муниципального образования Кимовский
район консультаций по защите прав потребителей».**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131–ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Кимовский район от 31.05.2011 № 1026 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования Кимовский район», Уставом муниципального образования Кимовский район, администрация муниципального образования Кимовский район **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования Кимовский район консультаций по защите прав потребителей» (приложение).

2. Отделу по делопроизводству, кадрам, информационным технологиям и делам архива (Н.А.Юрчикова) разместить постановление на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет, отделу по организационной работе и взаимодействию с населением (Г.Ю. Федчук) обнародовать постановление посредством размещения его в центре правовой и деловой информации при муниципальном казенном учреждении культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека».

3. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Кимовский район от 04.06.2013 № 1071 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования Кимовский район консультаций по защите прав потребителей».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Т.В.Ларионову.

5. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

Глава администрации
муниципального образования
Кимовский район

Э.Л. Фролов

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Предоставления муниципальной услуги «Оказание населению
муниципального образования Кимовский район консультаций по защите
прав потребителей»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования Кимовский район консультаций по защите прав потребителей» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга) являются сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Описание заявителей

2. Заявителями на получение муниципальной услуги (далее – заявители) являются граждане, проживающие на территории муниципального образования Кимовский район, 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.

3. Представлять интересы заявителей при направлении запросов о предоставлении муниципальной услуги могут их законные представители и представители в силу полномочий, основанных на доверенности.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства администрации муниципального образования Кимовский район (далее – Отдел и Администрация соответственно).

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном обращении заявителя посредством личного приёма;
- с использованием средств телефонной связи;
- по почте (электронной почте);
- посредством размещения информации на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет <http://www.admkimovsk.ru/>, Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области <http://www.pgu.tula.ru> (далее – региональный портал) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru> (далее – федеральный портал).

6. Адрес Администрации: 301720, Тульская обл., г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44 а.

Телефон/факс Администрации: (8-48735) 5-29-92.

Телефон «доверия» главы Администрации: (8 48735) 5-29-98.

Режим работы «телефона доверия» главы Администрации: вторник, кроме выходных и праздничных дней, с 14.00 до 17.00.

Адрес электронной почты Администрации: adm_area@admkimovsk.ru.

Адрес Отдела: 301720, Тульская обл., г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44а. кабинет № 28,

№ 36.

Телефон Отдела: (8-48735) 5-29-83, 5-93-72.

График (режим) работы с заявителями:

Вторник, четверг: с 14.00 ч. до 17.00 ч.

перерыв на обед: с 13.00 ч. до 13час.48 мин.

выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты Отдела: esopomy@admkimovsk.ru.

7. На информационных стендах, расположенных в Администрации при входе в помещение Отдела размещена следующая информация:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- режим работы Отдела;

- контактный номер телефона Отдела;

- адрес официального сайта муниципального образования Кимовский район в сети Интернет;

- адрес электронной почты Отдела и Администрации.

Также на информационных стендах размещается информация о порядке предоставления услуги инвалидам с учётом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублируется необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информацией.

8. В сети Интернет на официальном сайте муниципального образования Кимовский район, на федеральном и региональном порталах должны размещаться следующие информационные материалы:

- справочные телефоны и адреса (адреса электронной почты) органов, по которым можно получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

- Административный регламент предоставления муниципальной услуги.

9. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляются по вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- времени приёма и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Наименование муниципальной услуги - «Оказание населению муниципального образования Кимовский район консультаций по защите прав потребителей».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Муниципальную услугу предоставляет Отдел экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства.

12. В предоставлении муниципальной услуги участвует Отдел по делопроизводству, кадрам, информационным технологиям и делам архива Администрации (далее – Отдел по делопроизводству).

13. В соответствии с п. 3 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

Результат предоставления муниципальной услуги

14. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- консультирование заявителя по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- направление в адрес федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), извещения о выявленных по жалобе потребителя товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

- обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги

15. Сроки информирования заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- при информировании заявителя в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение трёх рабочих дней со дня поступления обращения;

- консультирование заявителя по интересующим вопросам во время личного приема не может превышать пятнадцать минут;

- при информировании заявителя в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение тридцати дней со дня регистрации обращения;

- при использовании средств телефонной связи информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю в момент обращения, время разговора не должно превышать десять минут.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета от 21.01.2009 № 7);
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (Российская газета, от 08.10.2003, № 202);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 08.05.2006 № 19 ст.2060);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета от 30.07.2010 № 168);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, от 15.01.1996, № 3, ст. 140).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

17. Заявитель может обратиться с устным или письменным заявлением о предоставлении муниципальной услуги лично в Отдел или направить заявление о предоставлении муниципальной услуги на почтовый адрес Администрации, или по электронной почте на электронный адрес Администрации (Отдела).

18. При личном обращении в Отдел с запросом о предоставлении муниципальной услуги заявитель должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. В случае если с запросом о предоставлении муниципальной услуги обращается представитель заявителя, представитель должен предъявить документ, подтверждающий его полномочия действовать от имени заявителя.

19. К оформлению письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется заявителем разборчиво на русском языке;
- при заполнении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур;
- заявитель в заявлении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

22. Заявитель вправе представить кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия покупки товара, оказания услуги, акт о проведении экспертизы товара, технические документы на приобретенный товар (паспорт устройства, гарантийный талон, сертификат и т.п.).

23. В соответствии с п. 1 и 2 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных

государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами.

24. Заявитель имеет возможность дистанционного получения форм заявлений, необходимых для получения данной муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет: www.admkimovsk.ru, а также на региональном <http://www.pgu.tula.ru> и федеральном <http://www.gosuslugi.ru> порталах.

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

25. Оснований для отказа в приеме документов нет.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

26. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

обращение заявителя по вопросам, не входящим в компетенцию Отдела (Администрации);

в письменном (электронном) заявлении о предоставлении муниципальной услуги не указаны фамилия заявителя, его направившего, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст заявления о предоставлении муниципальной услуги (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению;

в заявлении о предоставлении муниципальной услуги содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О принятом решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель уведомляется при:

а) личном обращении и по телефону, устно в день обращения, указав причины отказа;

б) поступлении обращения по почте (электронной почте), в течение 3-х рабочих дня со дня поступления запроса заявителя в Администрацию;

в) письменном поступлении обращения, в течение семи дней со дня регистрации заявления.

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

27. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

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

28. Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

29. Запрос заявителя подлежит обязательной регистрации в день его поступления в Администрацию.

30. Регистрация запроса, направленного по почте (электронной почте) осуществляется в автоматизированной системе электронного документооборота «Дело» (далее – АСЭД «Дело») в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

31. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

32. Информационная табличка, содержащая сведения о наименовании Администрации, месте ее нахождения, режиме работы, размещена рядом с входом в здание Администрации.

33. Вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями.

34. Рабочие места специалистов Отдела, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть «Интернет», оргтехникой).

35. Специалисты Отдела, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего специалиста.

36. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

37. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания не может составлять менее пяти мест.

38. Доступность получения муниципальной услуги для инвалидов и маломобильных групп населения обеспечивается при:

- возможности беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- оказании содействия со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;
- оборудовании на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- возможности посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;

-возможности самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

-сопровождении инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

-обеспечении допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

-оказании должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

39. Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги посредством:

- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) – 100 % (от числа запросов, обращений);

- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) – 100 % (от числа запросов, обращений);

- размещения информации на информационных стендах администрации – 100 %;

- на официальном сайте муниципального образования Кимовский район – 100 %.

- на федеральном и региональном порталах – 100 %.

40. Предоставление муниципальной услуги в установленный срок с момента подачи заявления – 100 %.

41. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителей для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги и удовлетворенность условиями ожидания – 100 %.

42. Удовлетворенность графиком работы с заявителями для предоставления муниципальной услуги – 100 %.

43. Удовлетворенность правильно оформленными документами специалистами, участвующими в процессе предоставления муниципальной услуги – 95 %.

44. Удовлетворенность компетентностью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги – 100 %.

45. Количество обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных заявителей по данному виду услуг – 1 %.

46. Удовлетворенность внимательностью и вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги – 100 %.

47. Количество и продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами Отдела (Администрации):

- при обращении заявителя по телефону и предоставлении ему муниципальной услуги по телефону – 1 обращение до десяти минут;

- при личном предоставлении заявления и документов, а также при личном получении муниципальной услуги – два обращения до пятнадцати минут;

- при личном предоставлении заявления и документов, и направлении почтовым отправлением заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, одно обращение до тридцати минут;

- при направлении почтовым отправлением (или по электронной почте) заявления и документов, и личном получении результата предоставления муниципальной услуги – одно обращение до тридцати минут;

- при направлении почтовым отправлением (или по электронной почте) заявления и документов, а также направлении почтовым отправлением (или по электронной почте) результата предоставления муниципальной услуги – 0 обращений.

48. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Администрации при предоставлении муниципальной услуги – 100%.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги

49. При предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены необходимые и обязательные услуги.

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

Описание последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

50. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

прием заявления о предоставлении муниципальной услуги (в том числе по телефону, при личном приеме, по почте (электронной почте));

рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги;

выдача (направление) письменного ответа по результатам рассмотрения заявления.

51. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении к Административному регламенту.

Административная процедура «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при обращении заявителя по телефону

52. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при обращении заявителя по телефону является получение от заявителя по телефону заявления о предоставлении муниципальной услуги.

53. Заявления от заявителя принимаются специалистом Отдела, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги (далее – специалист Отдела).

54. При обращении заявителя по телефону специалист Отдела обязан: представиться, назвав наименование Отдела, свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность;

предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

выслушать запрос и при необходимости уточнить содержащиеся в нем вопросы.

55. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 26 регламента, предоставить заявителю устную информацию о защите прав потребителей (делается запись в соответствующем журнале и в АСЭД «Дело» с указанием даты обращения, Ф.И.О. и адреса обратившегося, сути обращения, краткого описания консультации);

56. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 26 регламента, устно уведомить заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, указав причины отказа.

57. В случае если заявитель не удовлетворен информацией, представленной по телефону, а также, в случае если для ответа на запрос в устной форме требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, заявителю предлагается направить запрос в письменной форме в Отдел (Администрацию) и сообщаются необходимые реквизиты Отдела (Администрации).

58. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при обращении заявителя по телефону составляет десять минут.

59. Результатом административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при обращении заявителя по телефону является:

предоставление заявителю устной информации о защите прав потребителей;

уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при личном обращении заявителя в Отдел

60. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при личном обращении заявителя в Отдел является получение от заявителя в ходе личного приема устного или письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

61. Заявления принимаются специалистом Отдела.

62. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в ходе личного приема, специалист Отдела обязан:

предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

выслушать запрос и при необходимости уточнить содержащиеся в нем вопросы;

проверить представленные заявителем документы.

63. В случае обращения заявителя за устной консультацией, при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 26 регламента, предоставить заявителю устную информацию о защите прав потребителей (делается запись в соответствующем журнале и в АСЭД «Дело» с указанием даты обращения, Ф.И.О. и адреса обратившегося, сути обращения, краткого описания консультации);

при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 26, устно уведомить заявителя в день обращения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, указав причины отказа.

64. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при личном обращении заявителя составляет 15 минут с момента обращения заявителя в Отдел.

65. Результатом административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при личном обращении заявителя является:

предоставление заявителю устной информации о защите прав потребителей;

уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при направлении заявления с использованием почтовой связи или по электронной почте

68. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию почтового отправления (письма по электронной почте), содержащего заявление о предоставлении муниципальной услуги.

69. Заявления о предоставлении муниципальной услуги, направленные посредством почтового отправления (по электронной почте), принимаются специалистом Отдела по делопроизводству, ответственным за прием обращений граждан (далее – специалист Отдела по делопроизводству).

70. Обязанности специалиста Отдела по делопроизводству закрепляются в должностной инструкции.

71. Специалист Отдела по делопроизводству в течение трех рабочих дней со дня получения запроса регистрирует запрос заявителя в АСЭД «Дело».

72. В течение одного рабочего дня со дня передачи запроса в Отдел специалист Отдела регистрирует запрос в соответствующем журнале и передает его на рассмотрение начальнику Отдела.

73. В случае если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

74. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации специалист Отдела по делопроизводству возвращает заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

75. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Администрации (Отдела), о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

76. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации имеет право принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее

направляемые обращения направлялись в Администрацию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

77. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги» при направлении заявления с использованием почтовой связи или по электронной почте составляет 3 рабочих дня со дня поступления запроса заявителя в Администрацию.

78. Результатом административной процедуры «Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги» при направлении заявления с использованием почтовой связи или по электронной почте является:

обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
передача принятого от заявителя заявления в Отдел для исполнения.

Административная процедура «Рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги»

79. Основанием для начала выполнения административной процедуры «Рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги» является регистрация в Отделе письменного заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

80. Начальник Отдела в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления в Отделе рассматривает заявление и передает специалисту Отдела, который по должностным обязанностям проводит проверку содержащихся в данном заявлении сведений.

81. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий являются начальник Отдела и специалист Отдела.

82. Специалист Отдела организует работу по проверке содержащихся в письменном заявлении сведений. Срок административного действия не должен превышать пяти рабочих дней со дня поступления заявления в Отдел.

83. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 26 регламента, в течение семи дней со дня регистрации заявления специалист Отдела готовит проект письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее – письмо об отказе) с обоснованием причины отказа.

84. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела в течение одного дня после окончания проверки заявления оформляет проект письма заявителю, содержащий информацию о защите прав потребителя (далее – информационное письмо).

85. В случае выявления по жалобе заявителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, специалист Отдела готовит проект извещения о выявленных фактах нарушения законодательства в адрес федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

86. Подготовленный по результатам рассмотрения заявления проект письма об отказе (информационного письма и (или) извещения о выявленных фактах нарушения законодательства) подлежит согласованию с начальником Отдела.

87. После согласования ответ на заявление заявителя подписывается главой Администрации, затем специалист Отдела по делопроизводству осуществляет регистрацию письма об отказе (информационного письма и (или) извещения о выявленных фактах нарушения законодательства) в установленном порядке, установленном инструкцией по делопроизводству.

88. Общий срок согласования письма об отказе (информационного письма и (или) извещения о выявленных фактах нарушения законодательства) с учетом времени на регистрацию, не должен превышать одного рабочего дня со дня подготовки указанных документов.

89. Специалист Отдела в течение трех рабочих дней со дня подписания и регистрации письма об отказе (информационного письма) направляет указанные документы по указанному заявителем почтовому или электронному адресу. Вторые экземпляры указанных писем остаются на хранении в Отделе.

Указанное письмо может быть получено заявителем непосредственно при предъявлении специалисту Отдела, документа, удостоверяющего личность (подтверждающего полномочие уполномоченного представителя заявителя на получение этого письма).

При получении указанного письма на втором его экземпляре заявитель указывает свои фамилию и инициалы, дату получения письма и проставляет подпись.

90. Специалист Отдела в течение пяти рабочих дней со дня подписания и регистрации извещения о выявленных фактах нарушения законодательства направляет его в адрес федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Второй экземпляр указанного письма остается на хранении в Отделе.

91. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги» составляет не более тридцати рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в Отделе.

92. Результатом административной процедуры «Рассмотрение письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги» является:

выдача (направление) информационного письма заявителю;

выдача (направление) письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю;

направление извещения о выявленных фактах нарушения законодательства в адрес федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

IV. Формы контроля исполнения Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

93. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственные должностные лица), положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляет начальник Отдела, начальник Отдела по делопроизводству, а также заместитель главы Администрации, курирующий предоставление муниципальной услуги.

94. Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской

Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Кимовский район при предоставлении муниципальной услуги.

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

95. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных должностных лиц.

96. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов Администрации.

97. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок определяется начальником Отдела, начальником Отдела по делопроизводству, а также заместителем главы Администрации, курирующим предоставление муниципальной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

98. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

99. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия из должностных лиц Администрации.

100. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

101. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

102. Ответственные должностные лица за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

103. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности Администрации при предоставлении муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ответственных должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

104. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) ответственных должностных лиц в вышестоящий орган.

105. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию:

- при личном приеме заявителя;
- по почте;
- по электронной почте;
- через федеральный либо региональный портал.

106. Жалоба заявителя в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

107. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования по предоставлению муниципальной услуги является решение и действие (бездействие) ответственных должностных лиц.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

109. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) ответственного должностного лица, а также принятого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

110. Заявитель может обратиться с жалобой к следующим должностным лицам Администрации:

- главе Администрации (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-92 (приемная);

- заместителю главы Администрации (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-74;

111. Глава Администрации и его заместители проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

112. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте Администрации в сети Интернет и информационных стендах.

113. Специалист Администрации, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица Администрации, осуществляющего прием.

Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

114. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

Сроки рассмотрения жалобы

115. Жалоба заявителя подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

116. По результатам рассмотрения жалобы лицо, должностное лицо рассмотревшее жалобу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

117. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, с учётом сроков, предусмотренных в п.15.

118. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в контрольно – надзорные органы.

Приложение
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Оказание населению муниципального образования
Кимовский район консультаций
по защите прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА

Последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Оказание населению муниципального образования Кимовский район консультаций по защите прав потребителей»

