



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 14.02.2014 № 23

О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 24.10.2011 г. № 172

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

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Внести в Административный регламент Администрации муниципального образования "Починковский район" Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав», утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50 (в редакции постановления Администрации муниципального образования "Починковский район" Смоленской области от 24.10.2011 № 172), следующее изменение:

В пункте 2.7.1. абзац 3 изложить в новой редакции:

«Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления, обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области А.В. Загребаева.

Глава Администрации
муниципального образования
«Починковский район»
Смоленской области

Ю.Р. Карипов



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 18.05.2016 № 101

О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ст.23, п.2, ч.4 ст.26 Федерального закона от 1 декабря 2014 года №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести изменение в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 №50 «Об утверждении Административного регламента предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям по защите их прав» (в редакции постановлений Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 13.12.2010 № 122, от 24.10.2011 № 172, от 14.02.2014 № 90, от 26.10.2015 №124), дополнив подраздел 2.4 раздела 2 «Требования к порядку предоставления муниципальной услуги» Административного регламента пунктом 2.4.3 следующего содержания:

«2.4.3. При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- 1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга и к услугам с учётом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 6) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- 7) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами ».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская новь» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области <http://pochinok.admin-smolensk.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава Администрации
муниципального образования
«Починковский район»
Смоленской области

Ю.Р. Карипов



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12.10.2012 № 122

О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 24.10.2011 № 172

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации"

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в Административный регламент Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав», утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 24.10.2011 № 172 «О внесении изменений в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50» следующее изменение:

- раздел 5 изложить в следующей редакции»:

«5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц (специалистов), соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги

1. Действия (бездействие), решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

2. Жалоба подается Главе Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее - орган, предоставляющий

муниципальную услугу), в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 3 раздела 5 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5. Жалоба рассматривается Главой Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области.

6. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

7. Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

8. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

9. Отказ в удовлетворении жалобы предусмотрен в следующих случаях:

а) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

10. Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

а) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствует возможность прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская новь».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области по социальным вопросам Савченкова С.В.

Глава Администрации
муниципального образования
«Починковский район»
Смоленской области

Ю.Р. Карипов



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.10.2015 № 124

О внесении изменения в Административный регламент предоставления Администрацией муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав»

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области **п о с т а н о в л я е т**:

Внести в подраздел 2.10.1. раздела 2 Административного регламента предоставления Администрацией муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав», утвержденного постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009г. № 50 (в редакции постановлений Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 13.12.2010г. №122, от 24.10.2012г. №172, от 14.02.2014г. №23), изменение, дополнив его перед первым абзацем, абзацем следующего содержания:

«Входы в здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга оборудуются пандусами, проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.».

И.о. Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области

А.В. Загребаев



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 24.10.2011 № 172

О внесении изменений в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50

В соответствии с Постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 16.03.2011 № 41 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", в целях повышения качества исполнения и доступности услуги по оказанию населению муниципального образования «Починковский район» Смоленской области консультативных услуг по защите прав потребителей, устранения административных барьеров и создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Внести изменения в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50 «Об утверждении Административного регламента предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав» (в редакции постановления Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 13.12.2009г. № 50), утвердив Административный регламент в новой редакции.

2. Отделу по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (Сидоренкова В.В.) обеспечить исполнение прилагаемого Административного регламента предоставления Администрацией муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области по производственному комплексу А.В.Загребаева.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская новь».

Глава Администрации
муниципального образования
«Починковский район»
Смоленской области

Ю.Р. Карипов

Утвержден

постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области

от « ____ » _____ 2011 г. № ____

**Административный регламент
Администрации муниципального образования «Починковский район»
Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для ее предоставления и определяет сроки и последовательность административных процедур при оказании консультационных услуг и рассмотрении обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей.

1.2. Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются потребители (граждане), 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 (далее – заявители).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г.) («Российская газета» от 7 апреля 1992 г, от 14 июля 1993 г. N 133, от 16 января 1996 г., от 21 декабря 1999 г., от 31 декабря 2001 г. N 256, от 31 августа 2004 г. N 188, от 5 ноября 2004 г. N 246, от 29 декабря 2004 г. N 289, от 29 июля 2006 г. N 165, от 18 октября 2006 г. N 233, от 29 ноября 2006 г. N 268, от 27 октября 2007 г. N 241, от 25 июля 2008 г. N 158, от 10 июня 2009 г. N 104, от 27 ноября 2009 г. N 226);

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями от 29 июня, 27 июля 2010 г.) («Российская газета» от 05.05.2006 № 95, от 2 июля 2010 г. N 144, от 2 августа 2010 г. N 169);

-Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями от 6 апреля 2011 г.) («Российская газета», 30 июля 2010, № 168, от 8 апреля 2011 г. N 75).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией муниципального образования «Починковский район» Смоленской области через Отдел по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее - Отдел).

1.5. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в Отделе по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее –Отдел) в виде консультаций, подготовки и выдачи в письменной форме образца претензий;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в сети Интернет poch@admin.smolensk.ru;

- с использованием средств телефонной связи и электронной почты;

- через публикации в средствах массовой информации.

Справочный стенд расположен по адресу: ул.Советская, г.Починок, д.1, Смоленская область, 1-й этаж.

1.6. Местонахождение отдела: ул.Советская, д.1, г. Починок, Смоленская область (каб.№ 35).

Почтовый адрес отдела: ул.Советская, д.1, г. Починок, Смоленская область (каб.№35).

Адрес электронной почты: poch@admin.smolensk.ru

График приема граждан: понедельник – четверг с 8-00 до 17- 00,

пятница с 8-00 до 16-00,

перерыв на обед с 12-00 до 12-48.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Контактные телефоны: 4-18-93,4-25-51.

1.7. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

1.8. При предоставлении консультаций специалисты отдела обязаны:

- подробно, в корректной форме информировать заявителей о порядке получения муниципальной услуги;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении специалистами отдела своих должностных (служебных) обязанностей;

- избегать конфликтных ситуаций;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление консультационной помощи потребителям по защите их прав».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется через Отдел по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее - Отдел).

2.3. От заявителя запрещено требовать осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителям информации о действующих правовых нормах в сфере реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг по возмездным договорам, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей;

- уведомление о переадресации обращения (жалобы) в соответствующие органы;

- рассмотрение обращений (жалоб) потребителей по существу, восстановление нарушенного права в досудебном порядке;

- оказание помощи в составлении претензий в адрес субъектов потребительского рынка, исков в суд.

2.5. Заявители имеют право обращаться в Отдел для получения муниципальной услуги лично, через представителей, по телефону (4-18-93), направлять обращение по почте, электронной почте (poch@admin.smolensk.ru), посредством факсимильной связи (факс 4-18-93).

2.5.1. Формой письменного обращения за получением муниципальной услуги является заявление (Приложение №2), в котором должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

- адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), контактный телефон (по желанию заявителя);

- суть заявления (жалобы), личная подпись (подпись представителя) и дата.

К заявлению о восстановлении нарушенного права прилагаются копии следующих документов:

- кассового либо товарного чека (при его наличии);

- договора с хозяйствующим субъектом (при его наличии);

- документов на приобретенный товар;

- заявления к хозяйствующему субъекту и полученного ответа;

- заключения эксперта (при его наличии).

Указанный перечень является исчерпывающим.

2.5.2. Письменные заявления, поступившие от заявителей, подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение 30 минут с момента поступления.

2.6. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставление 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) потребителей – 30 дней со дня регистрации обращения.

При устном обращении заявителя лично или по телефону за консультацией ответ предоставляется специалистами отдела в момент обращения. Максимальное время предоставления ответа специалистом отдела составляет 20 минут – при личном обращении, 10 минут – по телефону.

Время ожидания в очереди должно составлять не более 20 минут.

2.7.2. При оказании помощи в составлении претензии или искового заявления максимальное время составляет соответственно 30 и 50 минут.

2.7.3. Письменное заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов отдела, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в нем вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации.

2.7.4. В случае если заявление не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, заявителю направляется отказ в рассмотрении в течение семи дней со дня его регистрации.

2.7.5. Если для исполнения муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок ее предоставления может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением потребителя.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие обстоятельства:

- из содержания заявления или обращения невозможно установить, какая именно консультация необходима заявителю;

- в обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались консультации и письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

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

- в обращении не указана фамилия заявителя и адрес для ответа.

Указанный перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги является исчерпывающим.

2.8.1. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается заявителю в порядке и сроки в соответствии с подпунктом 2.7.4 настоящего Административного регламента.

2.8.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют, получение иных услуг для ее предоставления не требуется.

2.9. Обращения заявителей считаются рассмотренными, если все поставленные в них вопросы разрешены, необходимая информация им предоставлена, приняты необходимые меры и заявителям в установленные сроки даны письменные ответы.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия отдела.

2.10.2. Рабочие места специалистов отдела оборудуются телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.10.3. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями. Места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений заявителей;

- рассмотрение обращений (жалоб) заявителей;
- подготовка и направление ответа на письменное заявление.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1. Прием и регистрация обращений заявителей

Юридическим основанием для начала административной процедуры служит обращение заявителя к специалисту отдела лично во время приема или по телефону (устное обращение), поступление в Отдел письменного заявления, в электронном виде.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия, – специалисты отдела.

3.1.1. Устные обращения заявителей принимают и регистрируют в журнале учета приема посетителей специалисты отдела. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес для направления ответа или контактный телефон (по желанию заявителя);
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- Ф.И.О. специалиста, принявшего и рассмотревшего обращение;
- результаты рассмотрения обращения.

Консультации по телефону регистрации не подлежат.

3.1.2. Письменные заявления, поступившие в отдел, регистрируются в журнале учета заявлений заявителей (далее – журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем заявлении:

- порядковый номер;
- данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес для направления ответа (уведомления о переадресации);
- дата поступления обращения;
- срок рассмотрения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

При регистрации обращения поступившего по почте указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.1.3. Обращение, поступившее по электронной почте на официальный сайт Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное заявление с обязательной регистрацией.

3.1.4. В случае оказания услуги в электронной форме заявителю в течение 10 дней после получения запроса направляется уведомление о ходе его выполнения в форме электронного документа.

3.2. Рассмотрение обращений (жалоб) заявителей.

Основанием для начала административной процедуры является поступление личного обращения заявителя к специалистам отдела или поступление письменного заявления в отдел.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия – специалисты отдела в соответствии с должностными инструкциями.

3.2.1. Личный прием осуществляется специалистами отдела в порядке очередности.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник милиции.

3.2.2. Специалисты, ведущие личный прием, обязаны внимательно выслушать вопрос заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета приема посетителей.

3.2.3. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа заявителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.2.4. Если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов.

3.2.5. Во время личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.6. Если в ходе рассмотрения устного обращения и документов, предоставленных заявителем, усматривается нарушение его прав, то специалист отдела оказывает заявителю помощь в составлении претензии к хозяйствующему субъекту и направляет заявителя по месту покупки или получения услуги для решения вопроса по существу в установленные нормативными правовыми актами сроки.

3.2.7. Если по истечении указанных сроков хозяйствующий субъект не удовлетворил претензию, заявителю оказывается помощь в оформлении искового заявления в суд.

3.2.8. Результатом при личном обращении заявителей является консультация по существу поставленного им вопроса, разъяснение порядка защиты его прав, по желанию заявителя оказание помощи в составлении претензии в адрес руководителя хозяйствующего субъекта потребительского рынка или оказание помощи в оформлении иска в суд.

3.2.9. Для решения поставленных вопросов от заявителей принимается письменное заявление, которое оформляется в соответствии с требованиями п. 2.5.1. настоящего Регламента. Время составления заявления не может превышать 20 минут.

3.2.10. Письменное заявление, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

3.2.11. Прием письменных заявлений непосредственно от заявителей или их представителей производится специалистами отдела.

Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области).

3.2.12. Заявление, поступившее в отдел, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.2.13. Специалисты при рассмотрении заявлений обязаны:

- обеспечивать их объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;
- информировать о ходе рассмотрения заявления начальника отдела;
- своевременно информировать начальника отдела о возникающих и возможных конфликтных ситуациях с заявителями или представителями хозяйствующих субъектов;
- давать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;
- своевременно сообщать заявителям о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять заявителя о направлении его заявления на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2.14. В процессе рассмотрения заявления по существу специалисты вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах, структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, организациях и учреждениях;
- приглашать заявителей для личной беседы при необходимости уточнения фактов, изложенных в заявлении, если необходимую информацию невозможно получить посредством телефонной связи. Продолжительность беседы составляет 20 минут;
- приглашать руководителей (работников) хозяйствующих субъектов потребительского рынка для получения объяснений по фактам, изложенным в обращении заявителя;

3.2.15. Для получения дополнительной информации, уточнения обстоятельств, изложенных в заявлении, определения мотивации специалист может пригласить заявителя на личную беседу. Приглашение заявителя на личную беседу осуществляется в случае, если информацию невозможно получить посредством телефонной связи.

Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа заявителя от приглашения прийти на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении) ответ на заявление подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на недостаточно детальное рассмотрение, в связи с неявкой заявителя на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в заявлении.

3.2.17. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, специалисты отдела разъясняют порядок защиты их прав.

3.2.18. Конечным результатом рассмотрения письменных заявлений является разрешение всех поставленных в нем вопросов.

4. Формы контроля за выполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела.

4.2. Персональная ответственность специалистов отдела за нарушение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, закрепляется в их должностных обязанностях.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее – текущий контроль), осуществляется начальником отдела.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

5.1. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, приня-

тые ими решения при оказании муниципальной услуги может быть подана в досудебном (внесудебном) порядке Главе Администрации.

Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

в) существо жалобы;

г) личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

в) текст жалобы не поддается прочтению (жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

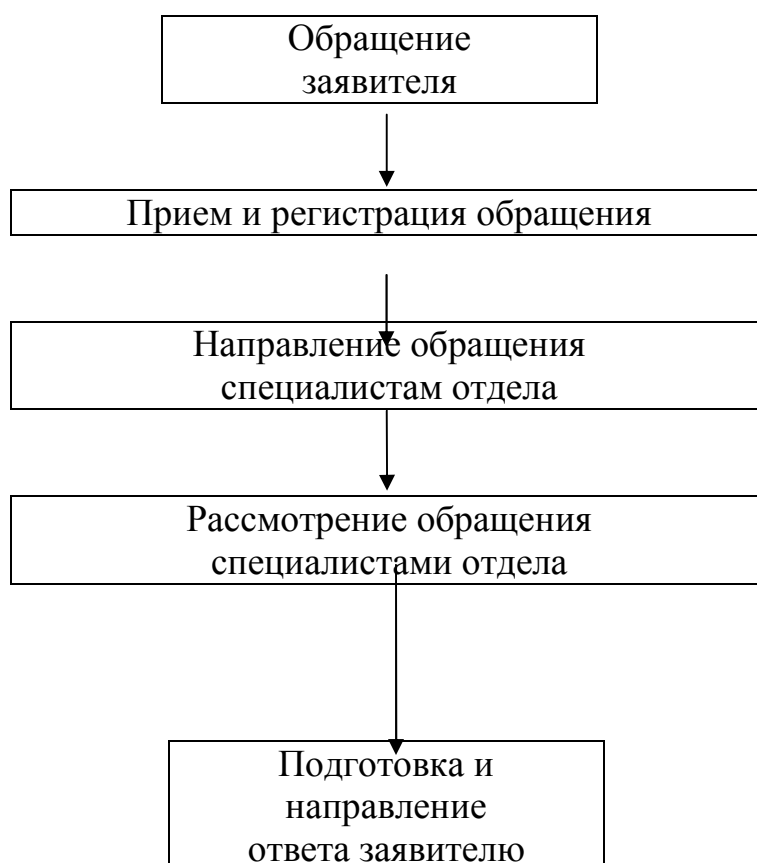
В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить жалобу.

Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение №1
к Административному регламенту
предоставления Администрацией
муниципального образования «По-
чинковский район» Смоленской об-
ласти муниципальной услуги «Пре-
доставление консультационной по-
мощи потребителям при защите их
прав»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной
услуги «Предоставление помощи потребителям при защите их прав»



Приложение №2 к Административному регламенту предоставления Администрацией муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав»

Начальнику отдела по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области

(указываются: Ф.И.О., паспортные данные, регистрация)

заявление

К заявлению прилагаются следующие документы:

1.Кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи или оказания платной услуги) и др.

« ____ » _____ 20 г.

(подпись, расшифровка Ф.И.О.)

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 28.12.2009 № 50

Об утверждении
Административного регламента
предоставления Отделом по
экономике и управлению
муниципальным имуществом
Администрации муниципального
образования «Починковский район»
Смоленской области муниципальной
услуги «Предоставление
консультативной помощи
потребителям при защите их прав»

В соответствии с постановлением Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 13.02.2009 № 17, в целях повышения качества исполнения и доступности услуги по оказанию населению муниципального образования «Починковский район» Смоленской области консультативных услуг по защите прав потребителей, устранения административных барьеров и создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав» (далее - Административный регламент).
2. Отделу по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (В.В. Сидоренкова) обеспечить исполнение Административного регламента.
3. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Сельская новь».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области по производственному комплексу В. С. Парфенова.

Глава Администрации
муниципального образования
«Починковский район»
Смоленской области

В.Н. Мудряков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным
имуществом Администрации муниципального образования «Починковский
район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление
консультативной помощи потребителям при защите прав»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав» (далее – Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества и доступности муниципальной услуги, определения условий для получателей муниципальной услуги.

1.2. В Административном регламенте используются следующие основные понятия:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; изготовитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец – организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения или другие подобные недостатки.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.12.1994, № 238-239);

-Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 07.04.1992, 29.12.04, № 289, 29.07.06 № 165, 30.11.06 № 200, 22.12.06 № 289, 31.12.06 № 297, 01.08.07 № 165, 27.10.07 № 241, 25.07.08 № 158, 10.06.09 № 104, 27.11.09 № 226);

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

1.4. Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Отдел по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее - отдел).

1.5. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:

- Территориальным Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области;
- Департаментом экономического развития и торговли Смоленской области;
- иными юридическими лицами, осуществляющими свою деятельность на потребительском рынке товаров и услуг в муниципальном образовании «Починковский район» Смоленской области.

1.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.7. Потребителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли на территории муниципального образования «Починковский район» Смоленской области.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в отделе, предоставляющем данную муниципальную услугу в виде консультаций, подготовки и выдачи в письменной форме образца претензий;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в сети Интернет potch@admin.smolensk.ru).

- с использованием средств телефонной связи или электронной почты;
- через публикации в средствах массовой информации.

2.1.2. Местонахождение отдела: Смоленская область, г. Починок, ул. Советская, д.1, каб. 35.

Почтовый адрес отдела: 216450, Смоленская область, г. Починок, ул. Советская, д.1.

Адрес электронной почты: potch@admin.smolensk.ru

2.1.3. Часы работы отдела по оказанию муниципальной услуги:

Понедельник	8.00 – 17.00
Вторник	8.00 – 17.00
Среда	8.00 – 17.00
Четверг	8.00 – 17.00
Пятница	8.00 – 16.00
Перерыв	12.00 – 12.48

2.1.4. Прием заявителей для получения муниципальной услуги осуществляется без предварительной записи, в порядке очерёдности. Заявители, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

2.1.5. Для получения муниципальной услуги потребитель представляет к письменному заявлению, к устному обращению на приеме или посредством электронной почты необходимые документы: кассовый или товарный чек либо иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Заявитель получает консультацию, способствующую регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).

2.2.2. Заявителю вручается, при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, или товаров (работ, услуг) с недостатком либо существенным недостатком, на приеме в письменной форме или с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, претензия для предъявления требования продавцу либо уполномоченной организации или индивидуальному предпринимателю.

2.2.3. В ходе проведения консультации заявителю разъясняется механизм реализации законных прав.

2.3. Порядок получения консультаций (справок) по процедуре предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;

- письменно;
- по телефону.

2.3.2. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляет специалист отдела (далее по тексту – специалист) в соответствии с должностной инструкцией.

2.3.3. При консультировании по письменным обращениям заявителей, ответ направляется по почте в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения.

2.3.4. Продолжительность приема у специалиста не должна превышать 30 минут (в зависимости от сложности рассматриваемого запроса).

2.3.5. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки консультирование должно осуществляться подробно, четко и в вежливой форме.

2.3.6. При консультировании по телефону специалист обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- о механизме реализации прав потребителя по сути конкретного обращения;
- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги и реализацию потребительских прав;
- о перечне необходимых документов для предъявления требований при нарушении потребительских прав.

2.4. Организация и ведение приема получателей муниципальной услуги

2.4.1. Прием граждан - получателей муниципальной услуги в рабочее время согласно графику работы.

2.4.2. Рабочее место специалиста, ведущего прием заявителей, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.5. Требования к оборудованию места предоставления муниципальной услуги

2.5.1. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы путей эвакуации посетителей и расположения средств пожаротушения.

2.5.2. Рабочее место специалиста должно быть оснащено необходимой функциональной мебелью, техническими средствами телефонной связи и оргтехникой, позволяющими организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.5.3. На официальном сайте Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области в сети Интернет, а также на информационном стенде размещается следующую информацию:

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

- текст Административного регламента;
- блок-схему о порядке и сроках рассмотрения и предоставления муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- порядок обжалования решений, действий и бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов, адресах Интернет – сайтов организаций (органов), в которых заявители могут получить необходимую консультативную и практическую помощь при реализации своих законных прав;
- о месте размещения приема заявителей специалистом отдела;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.4. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги может осуществляться специалистом при личном контакте с заявителями, а также с использованием сети Интернет, почтовой и телефонной связи.

2.5.5. Заявители, представившие в отдел документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке должны быть проинформированы специалистом:

- об основаниях для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;
- о сроках завершения оформления документов (претензии) и возможности их получения.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием и регистрация документов на оказание муниципальной услуги в Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области и в отделе;
- рассмотрение документов специалистом для установления права на предоставление муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении (подготовка проекта претензии) либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- уведомление заявителя о принятом решении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- контроль за предоставлением муниципальной услуги согласно соответствующему порядку и форме;
- обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе оказания муниципальной услуги.

3.1. Приём и регистрация документов на оказание

муниципальной услуги

3.1.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию муниципального образования «Починковский район» Смоленской области или непосредственно в отдел с комплектом документов лично, через законного представителя либо путём направления необходимых документов по почте, в т. ч. в электронном виде.

3.1.2. Специалист отдела, ответственный за консультации по защите прав потребителей устанавливает соответствие представляемых заявителем документов требованиям к письменному запросу, к устному обращению на приеме или обращению посредством электронной почты.

3.2. Рассмотрение документов специалистом отдела для установления права на предоставление муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения в отдел от заявителя лично, через законного представителя по почте или в электронном виде.

3.2.2. Специалист отдела, отвечающий за приём документов, поступивших в отдел, осуществляет их приём и регистрацию.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 10 минут.

3.2.3. По результатам рассмотрения документов специалист отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, определяет наличие либо отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги. При невозможности принятия положительного решения готовит письменное сообщение об отказе в ее предоставлении.

В сообщении указываются причины, послужившие основанием для принятия решения об отказе в предоставлении услуги со ссылкой на нормативные правовые акты, на основании которых это решение принято.

Подготовленный документ передаётся на рассмотрение начальнику отдела.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней.

3.2.4. Поступивший запрос рассматривается начальником отдела. По результатам рассмотрения начальник накладывает резолюцию, назначает исполнителя документа, определяет сроки исполнения.

3.2.5. После наложения резолюции и выбора исполнителя запрос направляется ответственному исполнителю документа.

3.3. Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. При рассмотрении запроса по существу ответственный исполнитель обязан:

- провести анализ нормативной базы по вопросам, изложенным в запросе;
- в случае, если в запросе содержатся предложения, провести их анализ и сделать выводы о возможности или невозможности принятия обращения;

- в случае необходимости запросить дополнительную информацию в федеральных органах исполнительной власти или организациях;
- в случае, если предмет запроса относится к подведомственности иных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, направить запрос по подведомственности.

По итогам рассмотрения, ответственный исполнитель готовит обоснованный ответ на обращение заявителя.

Максимальный срок выполнения действий не должен превышать 15 дней.

3.3.2. Подготовленный ответ на обращение заявителя в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, направляется на согласование начальнику отдела.

3.4. Перечень оснований

для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для приостановления или отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие у заявителя документов, подтверждающих необходимость получения муниципальной услуги;
- представление заявителем документов, содержащих неполные сведения, а также документов, утративших юридическую силу.

3.4.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть представлен в письменной форме и мотивирован нормами действующего законодательства.

3.4.3. Мотивированный отказ заявителю оформляется в течение 10 рабочих дней со дня поступления документа в отдел.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляет начальник отдела.

4.2. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

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

5. Порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе оказания муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов в досудебном порядке путем обращения к Главе Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу Главе Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) сотрудников и уполномоченных лиц подается в письменной форме.

В жалобе, подписанной лично заявителем либо его законным представителем, указываются причины несогласия с обжалуемыми действиями (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

5.3. Жалоба рассматривается уполномоченными лицами в течение 30 дней со дня ее регистрации.

В случае, если по жалобе требуется проведение служебного расследования, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению руководителя органа, в который поступила жалоба, или его заместителя. О продлении срока рассмотрения заявителя уведомляются письменно с указанием причин продления.

5.4. Сотрудники, уполномоченные на рассмотрение жалоб:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу или его законного представителя;

вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в государственных органах;

по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5.5. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерными обжалованных действий (бездействия) и решения либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.6. Жалоба заявителя не рассматривается в следующих случаях:

отсутствие сведений об обжалуемых действиях (бездействии) и решения (в чем выразилось, кем принято), о фамилии заявителя, почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

отсутствие подписи заявителя;

если предметом жалобы является решение, принятое в судебном порядке;
содержание нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника отдела либо уполномоченного должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменной жалобы не поддается прочтению;

если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства.

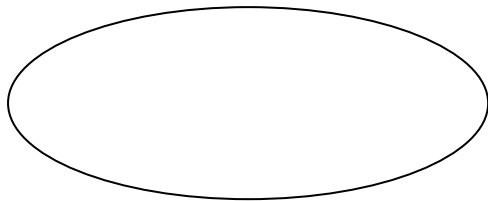
Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 30 дней с момента ее регистрации.

5.7. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) сотрудников отдела в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, посредством обращения в суд с заявлением в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.

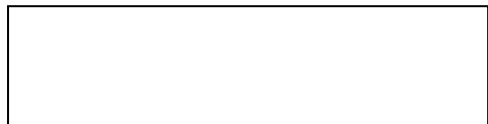
Приложение
к Административному
регламенту предоставления
Отделом по экономике и
управлению муниципальным
имуществом Администрации
муниципального образования
муниципальной услуги
«Предоставление
консультативной помощи
потребителям при защите их
прав»

**Блок – схема
исполнения муниципальной услуги по вопросам защиты прав
потребителей**

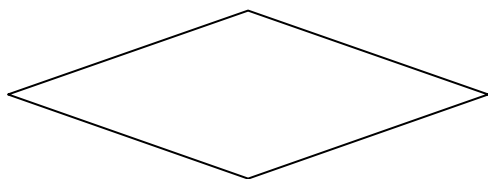
Условные обозначения



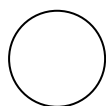
Начало или завершение административной
процедуры



Операция, действие, мероприятие

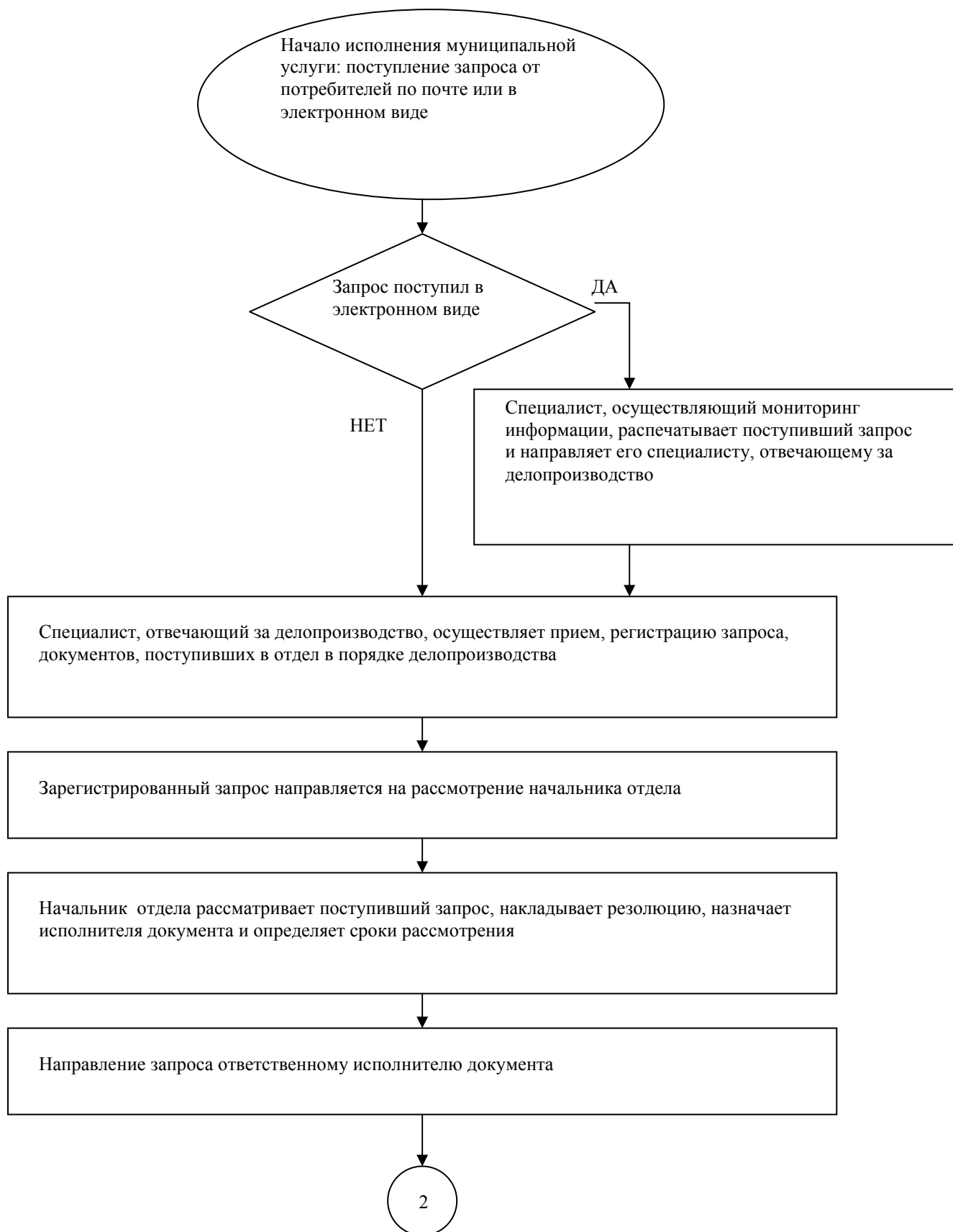


Ситуация выбора, принятие решения



Межстраничная ссылка,
переход к следующей странице
блок-схемы

Рассмотрение запросов потребителей, подготовка ответов и размещение ответов на типовые вопросы на Интернет-сайте



2

Ответственный исполнитель документа рассматривает запрос, в том числе проводит анализ нормативной базы по вопросам, изложенным в запросе, анализирует и делает выводы по предложениям, изложенным в запросе, а также делает запросы в органы исполнительной власти в случае необходимости

Предмет запроса относится к подведомственности федеральных органов исполнительной власти или организаций

ДА

Ответственный исполнитель направляет запрос по подведомственности

НЕТ

По итогам рассмотрения ответственный исполнитель готовит обоснованный ответ на запрос

Получение ответа на запрос

Подготовленный ответ на запрос в порядке делопроизводства направляется на согласование начальнику отдела

После подписания начальником ответа на запрос документ направляется специалисту, ответственному за делопроизводство

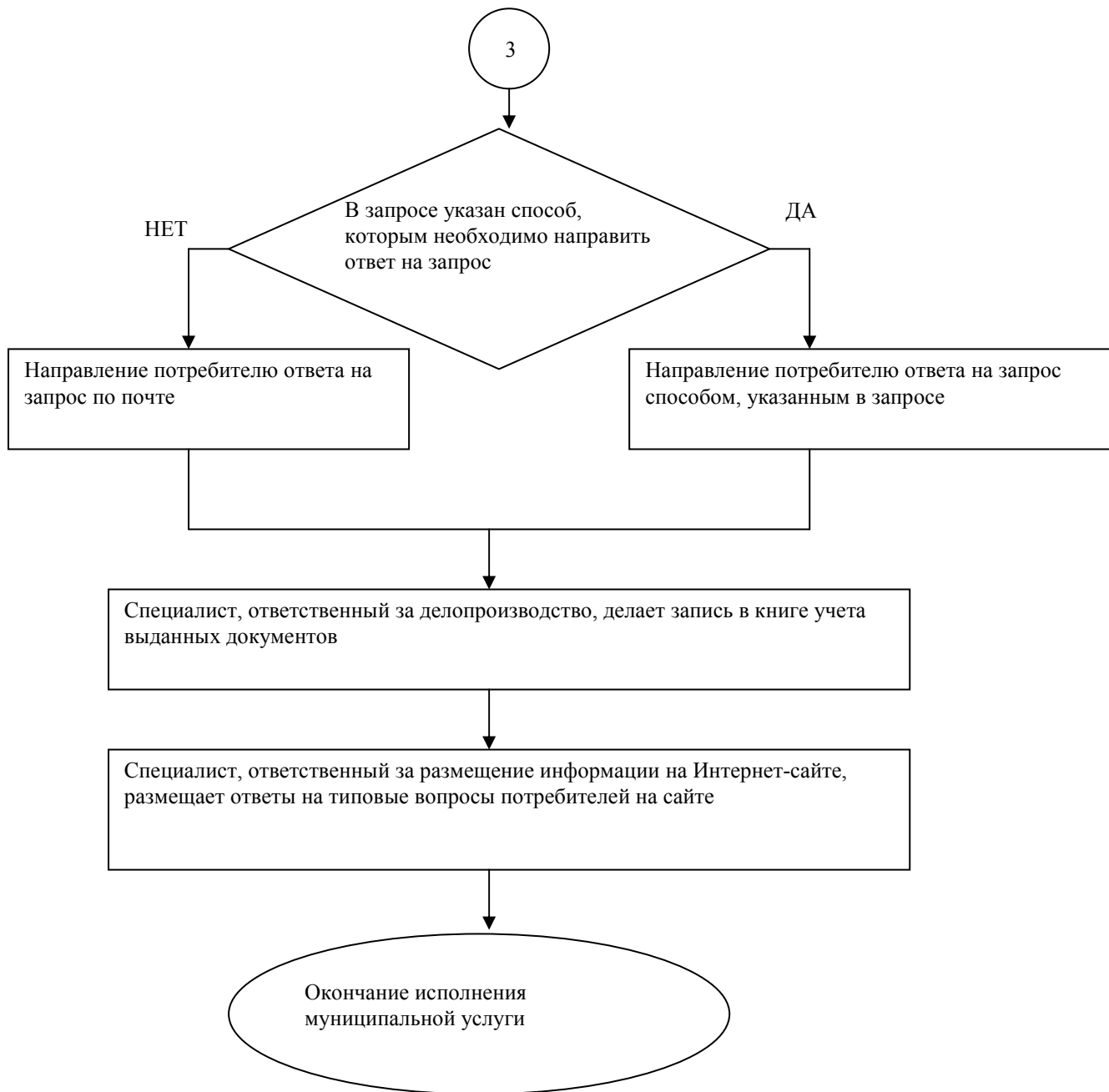
В запросе указан номер контактного телефона

ДА

Специалист, ответственный за делопроизводство, уведомляет потребителя о том, что подготовлен ответ на его запрос

НЕТ

3





АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЧИНКОВСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 18.10.2019 № 94-
_____ адм _____

О внесении изменения в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 16.03.2011 № 41 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (в редакции постановлений Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 04.10.2011 №141, от 30.10.2012 №132, от 23.07.2019 №75), в целях повышения качества исполнения и доступности услуги по оказанию населению муниципального образования «Починковский район» Смоленской области консультативных услуг при защите прав потребителей, устранения административных барьеров и создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги

Администрация муниципального образования «Починковский район» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Внести в постановление Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 28.12.2009 № 50 «Об утверждении Административного регламента предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального об-

разования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав» (в редакции постановлений Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от 13.12.2009г. № 50, от 13.12.2010 №122, от 24.10.2011 №172, от 14.02.2014 №90, от 26.10.2015 №124, от 18.05.2016 №101), изменение, утвердив Административный регламент в новой редакции.

2. Отделу по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (Сидоренкова В.В.) обеспечить исполнение прилагаемого Административного регламента предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы муниципального образования «Починковский район» Смоленской области А.В. Загребаева.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская новь».

Глава муниципального образования «Починковский район» Смоленской области

А.В. Голуб

Утвержден

постановлением Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области от «18» 10 2019г. № 94-адм

Административный регламент Отдела по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента предоставления муниципальной услуги

1.1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для ее предоставления и определяет сроки и последовательность административных процедур при оказании консультационных услуг и рассмотрении обращений (жалоб) граждан по вопросам защиты прав потребителей.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями в соответствии с настоящим Административным регламентом являются потребители (граждане), 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 (далее – заявители).

1.2.2. От имени заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги может обратиться уполномоченный в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации представитель заявителя.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://pochinok.admin-smolensk.ru/> (далее - официальный сайт Администрации), в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области (далее – Региональном реестре) и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее – Региональный портал), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), на информационных стендах, размещаемых в зданиях Администрации, МФЦ при наличии муниципальной услуги в соглашениях о взаимодействии, заключенных между МФЦ и Администрацией (далее - соглашения о взаимодействии), а также предоставляется по телефону, посредством письменных разъяснений, путем электронного информирования, на личном приеме.

1.3.2. На информационных стендах Администрации и МФЦ в доступных для ознакомления местах, официальном сайте Администрации и официальном сайте МФЦ, на Едином портале размещается текст настоящего Регламента или информация из него, содержащая следующее:

- время приема заявителей;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося подтверждением предоставления муниципальной услуги;
- право заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений, используемые при предоставлении услуги, и образцы их заполнения;

1.3.3. Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной

услуги предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.4. Справочная информация (место нахождения, адрес официального сайта, электронной почты, справочные телефоны и график работы Отдела, а также МФЦ размещена на официальном сайте Администрации, Региональном реестре, Региональном портале и Едином портале.»).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав».

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется через Отдел по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области (далее - Отдел).

2.2.2 . В предоставлении муниципальной услуги участвует также в качестве организации, выполняющей обеспечение предоставления муниципальной услуги, МФЦ.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела осуществляют в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» взаимодействие (по мере необходимости) со структурными подразделениями Администрации муниципального района, с уполномоченными исполнительными органами государственной власти, федеральными органами исполнительной власти по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением одного из следующих результатов:

- мотивированный письменный отказ в предоставлении муниципальной услуги;
- положительный результат оказанной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральным и (или) областным законодательством, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) потребителей – 30 дней со дня регистрации обращения.

При устном обращении заявителя лично или по телефону за консультацией ответ предоставляется специалистами отдела в момент обращения. Максимальное время предоставления ответа специалистом отдела составляет 20 минут – при личном обращении, 10 минут – по телефону.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей - Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с федеральным и областным законодательством для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

Формой письменного обращения за получением муниципальной услуги является заявление (Приложение №1), в котором должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;
- адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), контактный телефон (по желанию заявителя);
- суть заявления (жалобы), личная подпись (подпись представителя) и дата.

К заявлению о восстановлении нарушенного права прилагаются копии следующих документов:

- кассового либо товарного чека (при его наличии);
- договора с хозяйствующим субъектом (при его наличии);
- документов на приобретенный товар;
- заявления к хозяйствующему субъекту и полученного ответа;
- заключения эксперта (при его наличии).

Указанный перечень является исчерпывающим.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, отсутствует.

2.7¹ Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставление 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с федеральными и областными нормативными правовыми актами, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- из содержания заявления или обращения невозможно установить, какая именно консультация необходима заявителю;
- в обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались консультации и письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в обращении не указана фамилия заявителя и адрес для ответа.

Указанный перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги является исчерпывающим.

2.9.2. Основания для приостановки предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными норма-

тивными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления, обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.13.1. Срок регистрации заявления (письменного обращения) заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13.2. Заявление (письменное обращение) заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в системе электронного документооборота.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов

указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14.1. Для удобства предоставления муниципальной услуги заявители обеспечиваются специально оборудованными местами для ожидания и оформления документов (стол для заполнения заявления, стулья, ручки, бланки).

2.14.2. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

2.14.3. При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- условиями для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средством связи и информации;
- возможностью самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи;
- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублированием необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуском собаки-проводника, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказанием помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими заявителями;
- входы в здание (помещение), в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются пандусами, проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Единого портала и/или Регионального портала;
- 2) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 3) полнота предоставляемой информации о муниципальной услуге;
- 4) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.
- 5) обеспечение возможности получения муниципальной услуги в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, с момента вступления в силу соглашения о взаимодействии.

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;
- 2) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 3) отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращений заявителей;
- рассмотрение обращений (жалоб) заявителей;
- подготовка и направление ответа на письменное заявление.

3.1. Прием и регистрация обращений заявителей

Юридическим основанием для начала административной процедуры служит обращение заявителя к специалисту отдела лично во время приема или по телефону (устное обращение), поступление в Отдел письменного заявления, в электронном виде.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия, – специалисты отдела.

3.1.1. Устные обращения заявителей принимают и регистрируют в журнале учета приема посетителей специалисты отдела. При регистрации в журнал вносится следующая информация:

- порядковый номер;
- данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес для направления ответа или контактный телефон (по желанию заявителя);
- дата поступления обращения;
- содержание обращения;
- Ф.И.О. специалиста, принявшего и рассмотревшего обращение;
- результаты рассмотрения обращения.

Консультации по телефону регистрации не подлежат.

3.1.2. Письменные заявления, поступившие в отдел, регистрируются в журнале учета заявлений заявителей (далее – журнал).

При регистрации в журнал вносится следующая информация о поступившем заявлении:

- порядковый номер;
- данные о заявителе: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес для направления ответа (уведомления о переадресации);
- дата поступления обращения;
- срок рассмотрения;
- содержание обращения;
- результаты рассмотрения обращения.

При регистрации обращения поступившего по почте указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.1.3. Обращение, поступившее по электронной почте на официальный сайт Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное заявление с обязательной регистрацией.

3.1.4. В случае оказания услуги в электронной форме заявителю в течение 10 дней после получения запроса направляется уведомление о ходе его выполнения в форме электронного документа.

3.2. Рассмотрение обращений (жалоб) заявителей.

Основанием для начала административной процедуры является поступление личного обращения заявителя к специалистам отдела или поступление письменного заявления в отдел.

Должностные лица, ответственные за выполнение данного действия – специалисты отдела в соответствии с должностными инструкциями.

3.2.1. Личный прием осуществляется специалистами отдела в порядке очередности.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник полиции.

3.2.2. Специалисты, ведущие личный прием, обязаны внимательно выслушать вопрос заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может

быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета приема посетителей.

3.2.3. Специалисты принимают все необходимые меры для ответа заявителю, используя информационные ресурсы отдела, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты.

3.2.4. Если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение указанных в обращении вопросов.

3.2.5. Во время личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.6. Если в ходе рассмотрения устного обращения и документов, предоставленных заявителем, усматривается нарушение его прав, то специалист отдела оказывает заявителю помощь в составлении претензии к хозяйствующему субъекту и направляет заявителя по месту покупки или получения услуги для решения вопроса по существу в установленные нормативными правовыми актами сроки.

3.2.7. Если по истечении указанных сроков хозяйствующий субъект не удовлетворил претензию, заявителю оказывается помощь в оформлении искового заявления в суд.

3.2.8. Результатом при личном обращении заявителей является консультация по существу поставленного им вопроса, разъяснение порядка защиты его прав, по желанию заявителя оказание помощи в составлении претензии в адрес руководителя хозяйствующего субъекта потребительского рынка или оказание помощи в оформлении иска в суд.

3.2.9. Для решения поставленных вопросов от заявителей принимается письменное заявление, которое оформляется в соответствии с требованиями п. 2.6. настоящего Регламента.

3.2.10. Письменное заявление, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

3.2.11. Прием письменных заявлений непосредственно от заявителей или их представителей производится специалистами отдела.

Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области).

3.2.12. Заявление, поступившее в отдел, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.2.13. Специалисты при рассмотрении заявлений обязаны:

- обеспечивать их объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение;
- информировать о ходе рассмотрения заявления начальника отдела;

- своевременно информировать начальника отдела о возникающих и возможных конфликтных ситуациях с заявителями или представителями хозяйствующих субъектов;
- давать письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов;
- своевременно сообщать заявителям о решениях, принятых по их обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять заявителя о направлении его заявления на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2.14. В процессе рассмотрения заявления по существу специалисты вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в исполнительных органах, структурных подразделениях Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области, организациях и учреждениях;
- приглашать заявителей для личной беседы при необходимости уточнения фактов, изложенных в заявлении, если необходимую информацию невозможно получить посредством телефонной связи. Продолжительность беседы составляет 20 минут;
- приглашать руководителей (работников) хозяйствующих субъектов потребительского рынка для получения объяснений по фактам, изложенным в обращении заявителя;

3.2.15. Для получения дополнительной информации, уточнения обстоятельств, изложенных в заявлении, определения мотивации специалист может пригласить заявителя на личную беседу. Приглашение заявителя на личную беседу осуществляется в случае, если информацию невозможно получить посредством телефонной связи.

Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за три дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа заявителя от приглашения прийти на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении) ответ на заявление подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на недостаточно детальное рассмотрение, в связи с неявкой заявителя на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в заявлении.

3.2.16. Если в обращении содержится сообщение о нарушении прав потребителей, специалисты отдела разъясняют порядок защиты их прав.

3.2.17. Конечным результатом рассмотрения письменных заявлений является разрешение всех поставленных в нем вопросов.

3.3. Подготовка и направление ответа на письменное заявление.

Подготовка и направление ответа на заявление составляет 30 дней.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник отдела.

4.2. Персональная ответственность специалистов отдела за нарушение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, закрепляется в их должностных обязанностях.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее – текущий контроль), осуществляется начальником отдела.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

4.1.1. Граждане, их объединения и организации участвуют в контроле за предоставлением муниципальной услуги посредством:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами отдела муниципальной услуги;

- сообщений о нарушениях законодательства и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами Отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги, прав, свобод или законных интересов граждан».

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

Действия (бездействие) и решения должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

5.1. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, принятые ими решения при оказании муниципальной услуги может быть подана в досудебном (внесудебном) порядке Главе муниципального образования «Починковский район» Смоленской области.

Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

- а) фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- в) существо жалобы;
- г) личную подпись (подпись уполномоченного представителя) и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Ответ на жалобу не дается в случаях, если:

- а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- б) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);
- в) текст жалобы не поддается прочтению (жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

В случае, если в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования «Починковский район» Смоленской области вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

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

Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

Приложение №1 к Административному регламенту предоставления Отделом по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультационной помощи потребителям при защите их прав»

Начальнику Отдела по экономике и управлению муниципальным имуществом Администрации муниципального образования «Починковский район» Смоленской области

(указываются: Ф.И.О., паспортные данные, регистрация)

заявление

К заявлению прилагаются следующие документы:

1.Кассовый или товарный чек (иной документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи или оказания платной услуги) и др.

« ____ » _____ 20 г.

(подпись, расшифровка Ф.И.О.)