

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОЧИНКОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ»  
СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.01.2025 № 13- адм

Об утверждении Административного  
регламента предоставления  
муниципальной услуги  
«Предоставление консультативной  
помощи потребителям при защите  
их прав»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", в целях повышения качества исполнения и доступности услуги по оказанию населению муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области консультативных услуг при защите прав потребителей, устранения административных барьеров и создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги

Администрация муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав».

2. Отделу экономики, управления муниципальным имуществом и сельского хозяйства Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области обеспечить исполнение прилагаемого Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская новь.67» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального образования

«Починковский муниципальный округ» Смоленской области  
<http://pochinok.admin-smolensk.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава муниципального образования  
«Починковский муниципальный округ»  
Смоленской области



А.В. Голуб

Утвержден  
постановлением Администрации  
муниципального образования  
«Починковский муниципальный округ»  
Смоленской области  
от «\_\_\_» \_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ №\_\_\_\_

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление консультативной 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 консультативной помощи потребителям при защите их прав» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для ее предоставления и определяет сроки и последовательность административных процедур при оказании консультативных 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 муниципального образования «Починковский муниципальный округ» Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://pochinok.admin-smolensk.ru/> (далее - Администрация), 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 стенах, 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 стенах 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 консультативной помощи потребителям при защите их прав».

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

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется через отдел экономики, управления муниципальным имуществом и сельского хозяйства Администрации муниципального образования «Починковский муниципальный округ» 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 07.02.1992 №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.

**2.7.1. 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 нормативными 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 предоставления 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:**

- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей Единого портала и/или Регионального портала;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- полнота предоставляемой информации о муниципальной услуге;

- обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

- 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:**

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- 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**

Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Администрацию либо поступление запроса в Администрацию по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

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, принял и рассмотревшего обращение;
- результаты рассмотрения обращения.

Консультации по телефону регистрации не подлежат.

3.1.2. Обращение, поступившее по электронной почте на официальный сайт Администрации, переводится на бумажный носитель и далее исполняется, как письменное заявление с обязательной регистрацией.

3.1.3. 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.

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 помочь 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 истечению 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 муниципальный округ» 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, разъяснить 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, 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, изложенными 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 осуществляется начальником 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 муниципальный округ» Смоленской области.

Жалоба, поданная в письменной форме, должна содержать:

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- существо жалобы;
- 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:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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:

- в жалобе не указана фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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);
- 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 муниципальный округ» 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.

Поступившая жалоба 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 муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав»

Главе муниципального образования  
«Починковский муниципальный округ» 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.)

Лист согласования к документу № 13- адм от 21.01.2025

Инициатор согласования: Князева Н.А. Ведущий специалист Администрация муниципального образования "Починковский муниципальный округ" Смоленской области

Согласование инициировано: 20.01.2025 15:05

Краткое содержание: Об утверждении Административного регламента предоставления

Администрацией муниципального образования «Починковский муниципальный округ»

Смоленской области муниципальной услуги «Предоставление консультативной помощи потребителям при защите их прав»

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ				Тип согласования: последовательное
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Комментарии
Этап: Этап 1 Тип согласования: последовательное				
1	Сидоренкова В.В. Заместитель Главы муниципального образования «Починковский район» Смоленской области – начальник Отдела экономики, управления муниципальным имуществом и сельского хозяйства Руководство Администрация муниципального образования "Починковский муниципальный округ" Смоленской области		ЭП Согласовано 20.01.2025 19:54	-
Тип согласования: последовательное				
2	Голуб А.В.		ЭП Подписано 21.01.2025 08:26	-