

*Постановление
От 28.06.2016 № 1922*

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», руководствуясь Уставом городского округа Сызрань Самарской области,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» согласно Приложению к настоящему Постановлению.
2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте муниципального образования городской округ Сызрань в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Администрации городского округа Сызрань по финансам и экономическому развитию Советкина А.Н.

Глава Администрации

Н.М.Лядин

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей»

1. Общие положения Общие сведения о муниципальной услуге

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации городского округа Сызрань в лице уполномоченного структурного подразделения – Управления по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань, осуществляющего полномочия в области предоставления заявителям, указанным в пункте 1.2. настоящего Административного регламента, муниципальной услуги по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, в целях защиты прав потребителей на территории городского округа Сызрань.

Описание заявителей

1.2. Заявители муниципальной услуги являются потребители, т.е. граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, зарегистрированные или проживающие на территории городского округа Сызрань Самарской области, либо имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие товары (работы, услуги) в организациях независимо от их организационно-правовой формы или у индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Сызрань Самарской области (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о правилах

предоставления муниципальной услуги

1.3. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления муниципальной услуги можно получить:

- в Управлении по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань (далее - Управление), ответственном за предоставление муниципальной услуги;
- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (<http://www.gosuslugi.ru>),
- в региональной системе Единого портала государственных и муниципальных услуг «Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Региональный портал) - <http://www.pgu.samregion.ru> и <http://www.uslugi.samregion.ru>.

1.4. Информирование о предоставлении муниципальной услуги, а также предоставление заявителям в ходе информирования формы документов и информационно-справочных материалов являются бесплатными.

1.5. На информационном стенде в помещении, предназначенном для приёма граждан, размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, графике работы, номерах справочных телефонов Управления;
- текст настоящего Административного регламента с приложениями (на бумажном носителе);
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- форма заявления для заполнения, образец оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц Управления;
- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.6. Информация о местонахождении, номерах телефонов для справок, адресах официальных сайтов, электронной почты уполномоченного органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги:

Управление по потребительскому рынку:

Местонахождение: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Карла Маркса, д. 67.

График работы:

понедельник – четверг с 8-00 час. до 17-00 час.
пятница и предпраздничные дни - с 8-00 час. до 16-00 час.
суббота и воскресенье - выходные дни
перерыв - с 12-00 час. до 12-48 час.

График приёма граждан:

понедельник, среда с 8.00 час. до 12.00 час., с 13.15 час. до 16.30 час.

пятница с 8.00 час. до 12.00 час., с 13.15 час. до 15.30 час.

Личный приём руководителя Управления по потребительскому рынку:
каждый вторник с 14-00 час. до 16-00 час.

запись осуществляет Секретарь ежедневно с 8-00 час. до 17-00 час. (в пятницу до 16-00 час.) по телефону.

Справочный телефон /факс: (8464) 984851

Адрес электронной почты: gunok@adm.syzran.ru

1.7. Информация по порядку, срокам, процедурам и ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется должностными лицами Управления на личном приёме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения в электронном виде в порядке информирования.

Информирование осуществляется в следующих формах:

индивидуальное информирование лично;

индивидуальное информирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное информирование по телефону;

публичное письменное информирование;

публичное устное информирование.

1.7.1. Индивидуальное информирование лично.

Гражданин может выбрать два варианта получения информирования лично:

- в режиме общей очереди в дни приёма должностных лиц;

- по предварительной записи.

Для информирования, предоставляемого непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок ожидания в очереди на прием к руководителю уполномоченного органа по предварительной записи не должен превышать 5 минут, без предварительной записи - 15 минут.

При определении времени информирования по телефону должностное лицо назначает время на основе уже имеющихся встреч с заявителями и времени, удобного заявителю.

Определение времени проведения информирования по телефону является приоритетным способом организации информирования.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных или

электронных носителях.

Заявителю сообщается время предоставления необходимых документов для предоставления муниципальной услуги и кабинет приема документов, в который следует обратиться.

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

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме руководителя Управления, должностных лиц Управления, дается устно (с согласия заявителя или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

1.7.2. Индивидуальное информирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном информировании по почте ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня получения соответствующего обращения.

1.7.3. Индивидуальное информирование по телефону.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать исчерпывающую информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

1.7.4. Публичное письменное информирование.

Публичное письменное информирование должностными лицами уполномоченного органа осуществляется путём размещения информационных материалов на стенде в месте предоставления муниципальной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

1.7.5. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется должностным лицом уполномоченного органа с привлечением средств массовой информации.

1.8. Информация в объёме, предусмотренном Административным регламентом, предоставляется должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

Вся информация (в том числе, справочная) предоставляется бесплатно.

1.9. Заявители, предоставившие в Управление документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги, а также о порядке и способах получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Приём заявителей осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и залах обслуживания, включающих места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань, осуществляющим полномочия по рассмотрению жалоб потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе, согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый Думой городского округа Сызрань.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) выдача ответа по результатам рассмотрения заявления (жалобы) потребителей, консультирование по вопросам защиты прав потребителей (в том числе, по просьбе заявителя подготовка и передача заявителю проектов следующих документов: заявления, претензии; искового заявления в суд; заявления в государственные надзорные органы; заявления, ходатайства в

судебные органы по рассматриваемым исковым заявлениям, подготовленным Управлением в рамках предоставления муниципальной услуги).

2) выдача мотивированного отказа (далее, уведомление об отказе) в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления с приложением документов.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

2.5. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

– Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822; 2004, № 25, ст. 2484; № 33, ст. 3368; 2005, № 1(часть 1), ст. 9, 12, 17, 25, 37; № 17, ст. 1480; № 27, ст. 2708; № 30 (часть 1), ст. 3104, 3108; № 42, ст. 4216; 2006, № 1, ст. 9, 10, 17; № 6, ст. 636; № 8, ст. 852; № 23, ст. 2380; № 30, ст. 3296; № 31 (часть 1), ст. 3427, 3452; № 43, ст. 4412; № 49 (часть 1), ст. 5088; № 50, ст. 5279; 2007, № 1 (часть 1), ст. 21; № 10, ст. 1151; № 18, ст. 2117; № 21, ст. 2455; № 25, ст. 2977; № 26, ст. 3074; № 30, ст. 3801; № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5430; № 46, ст. 5553, 5556; 2008, № 24, ст. 2790; № 30 (часть 2), ст. 3616; № 48, ст. 5517; № 49, ст. 5744; № 52 (часть 1), ст. 6229, 6236; 2009, № 19, ст. 2280; № 48, ст. 5711, 5733; № 52 (часть 1), ст. 6441; 2010, № 15, ст. 1736; № 19, ст. 2291; № 31, ст. 4160, 4206; № 40, ст. 4969; № 45, ст. 5751; № 49, ст. 6409, 6411; 2011, № 1, ст. 54; № 13, ст. 1685; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2705; № 29, ст. 4283; № 30 (часть 1), ст. 4572, 4590, 4591, 4594, 4595; № 31, ст. 4703; № 48, ст. 6730; № 49 (часть 1), ст. 7015, 7039, (часть 5) ст. 7070; № 50, ст. 7353, 7359; 2012, № 26, ст. 3444, 3446; № 27, ст. 3587; № 29, ст. 3990; № 31, ст. 4326; № 43, ст. 5786; № 50 (часть 5), ст. 6967; № 53 (часть 1), ст. 7596, 7614; 2013, № 14, ст. 1663; № 19, ст. 2325, 2329, 2331, N 27, ст. 3468, 3477 . № 43, ст. 5454, № 44, ст. 5633, ст. 5642, № 48, ст. 6165, № 51, ст. 6690, № 52 (часть I), ст. 6961, ст. 6981, ст. 7008; 2014, № 14, ст. 1562, № 22, ст. 2770, N 26 (часть I), ст. 3371, ст. 3377, N 30 (Часть I), ст. 4218, ст. 4235, ст. 4257, № 40 (часть II), ст. 5321, № 42, ст. 5615, № 52 (часть I), ст. 7542, ст. 7558; 2015, № 1 (часть I), ст.7, ст.9, ст.52, ст. 72, № 6, ст. 886, № 10 ст.1393, № 13, ст. 1807, ст.1808, № 27, ст. 3978, ст. 3995, № 41 (часть II), ст. 5642, № 45, ст. 6204; № 48 (часть 1), ст. 6723; 2016, № 1 (часть 1), ст. 66, ст. 67);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140; 1999, № 51, ст. 6287; 2002, № 1 (ч.1), ст. 2; 2004, № 35, ст. 3607; № 45, ст. 4377; № 52 (ч.1), ст. 5275; 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943; 2007, № 44, ст. 5282; 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3616; 2009, № 23, ст. 2776; № 48, ст. 5711; 2011, № 27, ст. 3873; № 30 (ч.1), ст. 4590; 2012, № 26, ст. 3446; № 31, ст. 4322; 2013, № 27, ст. 3477; ; 51, ст. 6683; 2014, № 19, ст. 2317; 2015, № 29 (ч.1), ст. 4359);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, №43, ст. 5357; 1999, № 41, ст. 4923; 2002, № 6, ст. 584; 2003, № 29, ст. 2998; 2005, № 7, ст. 560; 2006, № 7, ст. 790; № 52 (ч.3), ст. 5588; 2007, № 14, ст. 1697; 2009, № 5, ст. 622; 2012, № 35, ст. 4831; № 41, ст. 5629; 2015, № 2, ст. 519; № 39, ст. 5409; № 52 (ч.1), ст. 7628);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 41, ст. 4923; 2000, № 41, ст. 4083; 2005, № 7, ст. 560; 2012, № 41, ст. 5629);

– Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 36, ст. 4908; 2013, № 16, ст. 1972; № 21, ст. 2648; № 31, ст. 4216; № 39, ст. 4979; 2014, № 8, ст. 811; № 9, ст. 919; № 14, ст. 1627; 2015, № 9, ст. 1316; № 37, ст. 5153; 2016, № 1 (ч.11), ст. 244);

-Приказом Министерства экономического развития, инвестиций и торговли Самарской области от 03.02.2006 г. № 5 «Об установлении срока наступления сезона для сезонных товаров в Самарской области» («Волжская коммуна», 2006, № 31 (25584); 2012);

– Уставом городского округа Сызрань Самарской области ("Волжские Вести", № 53 от 20.08.2005; № 82, 18.09.2007; № 104, 07.12.2007; №82(21887); 28.10.2008; № 61(21966), 11.08.2009; № 27, 12.04.2011; №13(22215), 21.02.2012; № 50(22252), 10.07.2012; № 7(22308), 01.02.2013; "Вестник местного самоуправления", № 21(131), 29.11.2013; "Вестник местного самоуправления", № 48(182), 26.12.2014, "Волжские Вести",

№98(22499), 30.12.2014; "Вестник местного самоуправления", № 29(212), 24.07.2015);

- настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем

2.6. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги:

1) Документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

При обращении представителя заявителя дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, имеющего право на получение муниципальной услуги;

- документы, подтверждающие полномочия представителя.

2) Письменное заявление согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

3) Документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии) (например: документы, подтверждающие факт и условия заказа, приобретения товаров, работ, услуг; документы, подтверждающие факт нарушения прав заявителя как потребителя при продаже товаров, выполнении работ или оказании услуг и т.п.).

Заявление, указанное в настоящем пункте Административного регламента, заполняется при помощи средств электронно-вычислительной техники или от руки разборчиво. Форму заявления можно получить в Управлении, а также на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» и на Едином или Региональном портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг

2.7. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, отсутствуют.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления городского округа Сызрань, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

2) текст заявления не поддается прочтению;

3) заявление подано лицом, не отвечающим требованиям п.1.2 настоящего Административного регламента;

4) заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия;

5) получение письменного заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Такое заявление оставляется без ответа по существу поставленных в нём вопросов, заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

2.10. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

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

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы её взимания

2.12. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

2.14. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) не должен превышать 1 день с момента поступления.

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

2.15. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям:

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заинтересованных лиц.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, месте нахождения, юридическом адресе и режиме работы.

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

Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, для ожидания и приёма заявителей (устанавливается в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте Администрации, Порталах.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приёма заявлений, но и в рабочее время, когда приём заявителей не ведётся. Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупнённым шрифтом.

Оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному, зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Должностные лица Управления, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

Рабочие места должностных лиц Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объёме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объёме.

Места ожидания должны быть комфортны для пребывания заинтересованных лиц и работы должностных лиц Управления, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

Места ожидания в очереди на консультацию, подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги или для получения результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания не может быть менее пяти.

Места заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

В помещениях для должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, местах ожидания и приёма заинтересованных лиц необходимо наличие средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

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

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупнённым шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

При наличии заключения общественной организации инвалидов о технической невозможности обеспечения доступности помещений (здания) для инвалидов на должностное лицо Управления, участвующее в предоставлении муниципальной услуги, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий во время предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (по результатам опроса заявителей);

доля жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, признанных обоснованными от общего количества жалоб, рассмотренных за календарный год;

количество удовлетворенных судами заявлений по обжалованию решений (действий, бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, за календарный год;

снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче заявления и получения результата предоставления муниципальной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17. Муниципальная услуга не предоставляется на базе многофункциональных центров.

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

Представление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учётом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у обеих сторон (заявителя и Администрации) доступа к Единому и Региональному portalу в сети «Интернет».

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

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

Состав административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры, последовательность которых, включая последовательность выполняемых в их рамках административных действий, отражена в блок-схеме по предоставлению муниципальной услуги, содержащейся в Приложении № 2 к настоящему Административному регламенту:

- приём и регистрация заявления (жалобы) и документов, подтверждающих заявленные факты;
- рассмотрение, проверка заявления (жалобы) и приложенных документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- выдача (направление) заявителю результатов предоставления муниципальной услуги (ответа по результатам рассмотрения заявления (жалобы) потребителей, консультирования по вопросам защиты прав потребителей либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

Приём и регистрация заявления (жалобы) и документов, подтверждающих заявленные факты

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением по установленной форме (согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту) и прилагаемыми к нему документами, подтверждающими заявленные факты (указанными в пункте 2.6. настоящего Административного регламента), в Управление, представляемым лично, либо по почте (электронной почтой), или в электронной форме с использованием Единого и (или) Регионального порталов.

3.3. Выполнение административной процедуры осуществляет специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.4. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет комплектность и правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе удостоверяется, что:

- заявление оформлено правильно в соответствии с требованиями пункта 3.2. настоящего Административного регламента;
- заявление и приложенные документы не имеют серьёзных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.5. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, после проверки правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в журнале регистрации заявлений и результатов предоставления муниципальной услуги по защите прав потребителей.

При личном приёме специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, сообщает заявителю о возможности получения результата предоставления муниципальной услуги лично не позднее 29 дней со дня обращения. В случае не получения результата предоставления муниципальной услуги лично в указанный срок, документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, направляется заявителю по почте (по электронной почте).

3.6. Результатом описанной в пунктах 3.2. - 3.5. настоящего Административного регламента административной процедуры является регистрация заявления и документов для предоставления муниципальной услуги. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 1 день с момента поступления заявления и приложенных документов.

3.7. Критерий принятия решения по данной административной процедуре – поступление в Управление заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.8. Фиксация результата выполнения рассматриваемой административной процедуры осуществляется путём регистрации заявления и представленных документов в журнале регистрации заявлений и результатов предоставления муниципальной услуги по защите прав потребителей.

Рассмотрение, проверка заявления (жалобы) и приложенных документов и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.9. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

3.10. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, передаёт в течение одного дня зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы руководителю Управления по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань (далее, руководитель Управления). Руководитель Управления в течение того же дня направляет зарегистрированное заявление и документы начальнику отдела по защите прав потребителей Управления по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань (далее, начальник отдела) для осуществления проверки содержания представленных заявителем документов на соответствие требованиям законодательства и предоставления муниципальной услуги.

3.11. Начальник отдела осуществляет административные действия по правовой проверке заявления и приложенных к нему документов на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и принимает решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги с предоставлением соответствующей резолюции.

3.12. Рассмотренное заявление и приложенные к нему документы начальник отдела в течение 1 дня передаёт специалисту для подготовки документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.13. Специалист изучает поданное заявителем заявление о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, осуществляет подготовку ответа (в том числе, по просьбе заявителя подготовку проектов следующих документов: заявления, претензии; искового заявления в суд; заявления в государственные

надзорные органы; заявления, ходатайства в судебные органы по рассматриваемым исковым заявлениям, подготовленным Управлением в рамках предоставления муниципальной услуги), являющегося результатом предоставления муниципальной услуги либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.14. Подготовленный ответ о результатах предоставления муниципальной услуги (с приложенным проектом документа (при наличии) либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист передаёт на согласование начальнику отдела, после чего ответ о результатах предоставления муниципальной услуги или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги передаётся на подпись руководителю Управления.

3.15. Руководитель Управления подписывает ответ о результатах предоставления муниципальной услуги (с приложенным проектом подготовленного документа (при наличии) или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.16. Результатом данной административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.17. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 27 дней со дня регистрации заявления и приложенных к нему документов.

3.18. Критерий принятия решения по данной административной процедуре – отсутствие (или наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9. настоящего Административного регламента.

3.19. Фиксация результата выполнения рассматриваемой административной процедуры осуществляется путём подписания Руководителем Управления ответа о результатах предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Выдача (направление) заявителю результатов предоставления муниципальной услуги (ответа по результатам рассмотрения заявления (жалобы) потребителей, консультирования по вопросам защиты прав потребителей либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги)

3.20. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.21. Выдача предусмотренных пунктом 3.15. настоящего Административного регламента документов заявителю осуществляется:

- лично заявителю в срок до 29 дней со дня подачи заявления;

- по почте в случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов по почте в Управление, а также в случае личного обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в Управление при неполучении заявителем документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, по истечении 29 дней со дня подачи заявления;

- по электронной почте в случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги по электронной почте либо через Единый и Региональный порталы.

3.22. Результатом данной административной процедуры является передача (направление) заявителю ответа о результатах предоставления муниципальной услуги (с приложением проекта подготовленного документа (при наличии) или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.23. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.24. Максимальный срок совершения административной процедуры составляет не более 3 дней со дня подписания документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.25. Критерий принятия решения по данной административной процедуре – наличие документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.26. Способом фиксации результата административной процедуры является запись в журнале регистрации заявлений и результатов предоставления муниципальной услуги (в графе «Результат рассмотрения») о выдаче или направлении ответа заявителю о результатах предоставления муниципальной услуги (с приложением подготовленного проекта документа (при наличии) либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятие ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению

муниципальной услуги, и исполнением специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется Руководителем Управления либо лицом, его замещающим.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых и годовых планов работы Управления) и внеплановыми.

4.4. Плановые проверки проводятся должностными лицами Управления с периодичностью, определяемой планом работы Управления, но не чаще одного раза в год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся должностными лицами Управления по поручению руководителя Управления по обращению заинтересованных лиц или в установленных законодательством случаях.

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

4.6. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение Администрацией городского округа Сызрань проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.7. Проверку полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица Администрации городского округа Сызрань, уполномоченные на осуществление контроля, на основании распоряжения Администрации.

4.8. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах плановых и внеплановых проверок.

4.9. Периодичность плановых проверок устанавливается на основании планов работы. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или отдельные вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (тематическая проверка).

4.10. Внеплановые проверки проводятся по жалобам заявителей в установленном законодательством порядке.

4.11. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной

проверки, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.12. По результатам проведения проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.13. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.14. Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворённости полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.15. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги может осуществляться путём получения необходимой информации лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, через единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Самарской области.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, и муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба может быть направлена:

- в Управление по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань по адресу: 446001, Самарская область, г. Сызрань, ул. Карла Маркса, д. 67;
- в Администрацию городского округа Сызрань по адресу: 446001 Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, д. 96.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань.

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителями органов, предоставляющих муниципальную услугу, подаются в Администрацию.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя:

- в Управлении по потребительскому рынку Администрации городского округа Сызрань по адресу: Самарская область, г.Сызрань, ул.Карла Маркса, д. 67,

- в Администрации городского округа Сызрань, по адресу: Самарская область, г. Сызрань, ул. Советская, д. 96,

- в сети «Интернет» на официальном сайте городского округа Сызрань <http://adm.syzran.ru/14>;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [http://www.gosuslugi.ru.;](http://www.gosuslugi.ru.)

- на портале государственных и муниципальных услуг Самарской области <http://uslugi.samregion.ru>.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Администрацию городского округа Сызрань, жалобы от заявителя.

5.8. Письменная жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если правовыми актами Правительства Российской Федерации для рассмотрения подобных жалоб не установлены более короткие сроки их рассмотрения.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

– об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

– об отказе в удовлетворении жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

5.13. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.14. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявителя могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приёма, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей»,
утвержденному Постановлением Администрации
городского округа Сызрань
от 28.06.2016 №1922

ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

№ _____ от _____

В Управление
по потребительскому рынку
Администрации
городского округа Сызрань

Я, _____
(ФИО полностью)

адрес регистрации: _____

адрес электронной почты: _____

контактный телефон: _____

паспорт: серия _____ № _____ дата выдачи _____

кем выдан _____

Прошу предоставить мне муниципальную услугу _____

Способ получения результата предоставления муниципальной услуги:
лично / по почте.

Приложение:

Не возражаю против получения (передачи) сведений обо мне, содержащих мои персональные данные в документальной (электронной) форме. Настоящее заявление может быть отозвано мной в письменной форме.

Подпись _____ расшифровка подписи _____

Дата _____

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Защита прав потребителей»,
утвержденному Постановлением Администрации
городского округа Сызрань
от 28.06.2016 № 1922

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей»

