

Приложение  
к постановлению  
Администрации Советского внутригородского  
района городского округа Самара  
от 14.06.2019 № 169

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского  
района городского округа Самара»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района городского округа Самара» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители).

В настоящем административном регламенте под заявителем понимается физическое лицо, обратившееся лично либо через представителей, направившее индивидуальное и (или) коллективное письменное обращение (жалобу) и имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением

предпринимательской деятельности, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Информацию о месте нахождения и графике работы, справочных и контактных телефонах, адресах электронной почты, официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

на официальном сайте Администрации Советского внутригородского района городского округа Самара (далее – Администрация Советского района), предоставляющей муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет);

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги (ул. Мориса Тореза, д. 155а);

при личном обращении заявителя;

при обращении в письменной форме;

по телефону.

1.4. Справочная информация о предоставлении муниципальной услуги:  
адрес местонахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу: 443023, г. Самара, ул. Мориса Тореза, д. 155а;

режим работы: вторник с 9.00 до 11.00;

телефон: 262 79 35;

официальный сайт в сети Интернет: <http://sovadmsamadm.ru/>.

1.5. При личном обращении заявителя, а также обращении в письменной форме специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.6. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Администрации Советского района, в приемные дни и часы.

1.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги

предоставляется бесплатно.

Информацию о ходе предоставления услуги заявитель получает при личном обращении в часы и дни, отведенные для предоставления муниципальной услуги, при обращении по телефону в рабочее время по графику работы специалиста, отвечающего за предоставление услуги, в момент обращения;

при обращении на официальный электронный адрес - в течение 3-х рабочих дней с момента обращения.

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

индивидуального информирования;

публичного информирования.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования;

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

1.10. При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- требования к документам и сведениям;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать

фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при обращении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю.

Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально - делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

1.11. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется

заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Защита прав потребителей на территории Советского района городского округа Самара".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, - Администрация Советского внутригородского района городского округа Самара.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, подготовка документов для проведения мероприятий.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего документа с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419 - ФЗ "О внесении изменений

в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов";

Постановлением Правительства 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 размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

Постановлением Правительства от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

Постановлением Правительства от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

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

- документ, удостоверяющий его личность (паспорт);
- документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии);
- письменное обращение - заявление согласно приложению № 2 к настоящему регламенту.

При обращении представителя заявителя дополнительно представляются:

- паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;
- документы, подтверждающие полномочия представителя.

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, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, отсутствуют.

2.8. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210 - ФЗ муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210 – ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по собственной инициативе;

- 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210 - ФЗ;

- представления 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

- заявление подано лицом, не уполномоченным на совершение такого



рода действий.

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

- если заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;
- если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

2.14. Поступившее заявление, в том числе в электронной форме, регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан Администрации Советского района в течение 3 рабочих дней с момента его поступления. Если заявление поступает на приеме, должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги производится соответствующая запись в журнале приема (приложение №1 к настоящему регламенту).

2.15. 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.

2.15.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и

приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.15.2. В помещениях ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.15.3. Помещения для приема заявителей должно отвечать требованиям действующего законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла - коляски и собак – проводников).

В местах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, использующего кресло-коляску.

Для обслуживания инвалидов места оказания муниципальной услуги оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот кресел-колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресел - колясок.

Инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, обеспечивается сопровождение и оказание помощи на объектах социальной инфраструктуры. Сотрудники должны обеспечивать оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, а также обеспечивать дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, в том числе надписей, знаков и иной текстовой и графической информации.

Организуется допуск в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, а также сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, осуществляющих сопровождение инвалида.

2.15.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и

текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, сайте Администрации Советского района в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, электронной почты, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики приема граждан, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества должностных лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование.

Также на информационных стендах размещаются:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- настоящий административный регламент.

#### 2.16. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации об услуге;
- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

Качественной муниципальной услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны граждан на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления

муниципальной услуги - не более 15 минут.

2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя по получению информации о предоставлении услуги в электронном виде определяется в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

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

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

прием заявления;

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

оказание организационной, консультативной или методической помощи.

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

3.2.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является обращение заявителя в Администрацию Советского района по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту), представляемое лично, либо по почте, или в электронной форме.

3.2.1.1. Заявление регистрируется отделом по работе с обращениями граждан Администрации Советского района в течение 3 рабочих дней.

3.2.1.2. Результатом административной процедуры является прием документов и заявления.

3.2.1.3. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления в системе электронного документооборота.

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

3.2.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является регистрация заявления, поступившего на предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, изучает в течение 3 рабочих дней предоставленные заявителем документы и проверяет на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.2.2.4. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, ответственное должностное лицо готовит в течение 3 рабочих дней письмо получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

3.2.2.5. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2.6. Информационное письмо передается ответственным должностным лицом на подпись Главе Администрации Советского района или уполномоченному им должностному лицу Администрации Советского района (далее - Руководитель).

3.2.2.7. Руководитель подписывает информационное письмо, которое

после регистрации в установленном порядке передается в течение 1 рабочего дня для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное Руководителем информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.2.2.8. Критерии принятия решения – соответствие (несоответствие) представленных документов требованиям действующего законодательства, настоящего административного регламента.

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

3.2.2.10. Способ фиксации решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги – регистрация информационного письма в системе электронного документооборота.

3.2.2.11. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявление остается на исполнение должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2.12. Максимальный срок исполнения всех процедур по пунктам 3.2.2.4 – 3.2.2.11 административного регламента - 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.2.3. Оказание организационной, консультативной и методической помощи.

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

3.2.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, изучает в течение 7 рабочих дней предоставленные заявителем документы.

3.2.3.3. По результатам анализа заявления и предоставленных

заявителем документов специалист в течение 5 рабочих дней оформляет и передает документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает организационную, консультативную и методическую помощь.

3.2.3.4. Результатом выполнения административного регламента является консультация, методическая поддержка, подготовка документов для проведения мероприятий.

3.2.3.5. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подготавливает в течение 7 рабочих дней проект ответа заявителю и передает на подпись Руководителю.

3.2.3.6. Руководитель уполномоченного органа в случае согласия с содержанием ответа подписывает его и передает специалисту для дальнейшей регистрации и направления заявителю. В случае несогласия с содержанием ответа Руководитель указывает специалисту на недоработки, которые специалист в течение 1 рабочего дня устраняет и повторно передает проект ответа Руководителю на подписание.

3.2.3.7. Способ фиксации результата административной процедуры – регистрация ответа заявителю.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником соответствующего отдела и заместителем главы Администрации Советского района, курирующим соответствующее направление деятельности (далее – заместитель Главы).

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

Текущий контроль может быть плановым, осуществляться на основании

полугодовых или годовых планов работы, и внеплановым, проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем Главы.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы получателей муниципальной услуги на решения, действия (бездействие) работников Администрации Советского района.

Периодичность контрольных мероприятий Администрацией Советского района осуществляется на основании планов проведения проверок, утвержденных на соответствующий год, и во внеплановом порядке (внеплановая проверка).

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

Акт подписывается всеми участниками проверки.

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

4.3. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего



Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных настоящим административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Порядок подачи и рассмотрения жалобы размещается на стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель с жалобой вправе обратиться к непосредственному руководителю специалиста, ответственному за предоставление муниципальной услуги, к заместителю Главы.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Советского района. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Заявление должно содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо

муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

#### Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210 - ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами.;

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

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

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.6. Жалоба может быть оставлена без рассмотрения в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

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

Заявителю сообщается об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

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

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

Срок рассмотрения жалобы

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы в установленном порядке, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

## Порядок обжалования решения по жалобе

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

### Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) жалоба удовлетворяется, 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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