Приложение

 к постановлению Администрации

Советского внутригородского района

городского округа Самара

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о муниципальной услуге.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района городского округа Самара» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района городского округа Самара» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей результатов предоставления муниципальной услуги. Административный регламент определяет порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Получателем муниципальной услуги выступает физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо лицо им уполномоченное в порядке, предусмотренном действующим законодательством, (далее - заявитель).

1.1.3. Муниципальная услуга оказывается Администрацией Советского внутригородского района городского округа Самара (далее – Администрация).

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местоположении и графике работы Администрации, официальном сайте в сети Интернет указаны в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.2.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;

- публичное информирование.

1.2.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

1.2.4. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется специалистами Администрации при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;

- по телефону.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем направления Администрацией письменного ответа способом, указанным в письменном обращении гражданина за консультацией.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, а также их размещение на информационных стендах и в сети Интернет на официальном сайте Администрации, на Едином портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru и портале государственных и муниципальных услуг Самарской области uslugi.samregion.ru.

1.2.5. Информирование включает в себя:

- текст административного регламента;

- контактные данные Администрации;

- график приема граждан;

- сведения о должностных лицах, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы на решения и действия (бездействия);

- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

1.2.6. При информировании Администрацией по телефону, ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должности, фамилии, имени и отчестве принявшего телефонный звонок сотрудника. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию, или указан иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной слуги.

1.2.7. В помещениях Администрации (на информационных стендах), размещается следующая информация:

- текст административного регламента;

- график приема граждан;

- образцы заполнения бланков документов;

- порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о должностных лицах, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лицах, уполномоченных рассматривать жалобы на решения и действия (бездействия).

1.2.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность и полнота информирования о муниципальной услуге;

- четкость в изложении информации о муниципальной услуге;

- удобство и доступность получения информации о муниципальной услуге;

- оперативность предоставления информации о муниципальной услуге.

1.2.9. Заявитель со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов имеет право на получение от Администрации сведений о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленное им заявление, по телефону или непосредственно лично.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района городского округа Самара».

2.2 Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления Советского внутригородского района городского округа Самара – Администрацией Советского внутригородского района городского округа Самара.

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

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ № «Об общих принципах организации местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Российский Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;

- Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»;

- Закон Самарской области от 06.07.2015 № 74-ГД «О разграничении полномочий между органами местного самоуправления городского округа Самара и внутригородских районов городского округа Самара по решению вопросов местного значения внутригородских районов»;

- Устав Советского внутригородского района городского округа Самара Самарской области;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Самарской области, городского округа Самара, Советского внутригородского района городского округа Самара.

 2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- консультативная и методическая помощь;

- подготовка документов.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 календарных дней со дня поступления в Администрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.6. Информация о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление по форме согласно приложению № 3 к административному регламенту.

К заявлению прилагаются следующие документы:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Форма документа | Орган, уполномоченный выдавать документ | Основания предоставления документа | Порядок получения документа |
| 1 | Документ, удостоверяющий личность заявителя, а в необходимых случаях надлежащим образом оформленная доверенность | Подлинники либо нотариально заверенные копии, 1 экз. | Органы МВД РФ, нотариат | Часть 10 статьи 7 Федерального законаот 27.07.2010№ 210-ФЗ«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» | Заявитель самостоятельно предоставляет документ  |
| 2 | Документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии) | Подлинники иликопии, 1 экз. | Организации независимо от их организационно-правовых форм, а также индивидуальные предприниматели, являющиеся изготовителями, исполнителями или продавцами  | Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1«О защите прав потребителей» | Заявитель самостоятельно предоставляет документ  |

2.6.1.1. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных документов и сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявление должно содержать перечень приложенных к нему документов с указанием их реквизитов, количества листов в документе (опись документов).

2.6.1.2. Администрация не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги;

- представление документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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 случаев, указанных в подпунктах «а» - «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.6.2. Перечень документов, которые заявитель предоставляет самостоятельно:

- документ, удостоверяющий личность заявителя, а в необходимых случаях надлежащим образом оформленная доверенность;

- документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии).

2.6.3. Перечень документов, которые Администрация вправе запросить в порядке межведомственного взаимодействия, если они не были представлены заявителем самостоятельно, отсутствует.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, приостановления предоставления муниципальной услуги или для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов:

- непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.6.2 настоящего административного регламента;

- заявление подано ненадлежащим лицом;

- представлены документы с неоговоренными исправлениями, серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно толковать содержание, с подчистками либо приписками, зачеркнутыми словами, записями, выполненными карандашом.

2.7.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

- в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;

- вопросы, поставленные в заявлении, не регулируются законодательством о защите прав потребителей.

2.8. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается:

- лично в Администрацию в дни приема согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту;

- через МФЦ;

- посредством почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;

- в электронной форме на базе информационных систем.

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством РФ.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.10. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, оборудуются отдельным входом, оформленным надлежащим образом. Имеют пост охраны, оборудованы средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки).

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения.

В местах предоставления муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

В помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, размещаются информационные стенды с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для обслуживания инвалидов в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, предусматривается не менее одного места для инвалида, использующего кресло-коляску. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресла-коляски.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также информационными табличками (вывесками), содержащими соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта.

Инвалидам, имеющим стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, работниками Администрации обеспечивается сопровождение и оказание ситуационной помощи в преодолении барьеров на время предоставления муниципальной услуги.

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

Осуществляется дублирование необходимой для инвалидов зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации звуковой информацией.

2.11. Прием заявителей осуществляется в порядке живой очереди.

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

При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов 1 и 2 групп и иных льготных категорий граждан используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги, получить консультацию, получить готовые документы вне основной очереди.

Заявители – ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды 1 и 2 групп и иные льготные категории граждан, предъявляют сотруднику, осуществляющему прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

2.12. Показателями качества и доступности муниципальной услуги являются:

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей к качеству предоставления муниципальной услуги;

- снижение максимального срока ожидания при подаче документов и приеме результата предоставления муниципальной услуги.

2.13. Случаи предоставления муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме отсутствуют.

2.14. Случаи предоставления муниципальной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, отсутствуют.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги предусматривает последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация заявления об оказании муниципальной услуги;

- проверка комплектности документов, проверка соответствия документов требованиям действующего законодательства и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

- предоставление муниципальной услуги и выдача результата.

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

3.2. Прием и регистрация заявления об оказании муниципальной услуги.

При поступлении заявления и документов, необходимых для выполнения административной процедуры, осуществляется их рассмотрение на предмет наличия оснований для отказа в приеме документов.

3.2.1. В случае если заявитель лично подает заявление и основания для отказа в приеме документов, предусмотренные пунктом 2.7.1 административного регламента, специалист информирует об этом заявителя. Если заявитель изъявит желание внести изменения в пакет документов, специалист Администрации возвращает документы заявителю.

В случае если заявитель лично подает заявление и снования для отказа в приеме документов, предусмотренные пунктом 2.7.1 административного регламента, отсутствуют специалист регистрирует заявление.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 15 минут.

3.2.2. При поступлении заявления по почте, в электронной форме, через МФЦ специалист производит регистрацию заявления и передает на дальнейшее рассмотрение.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

3.2.2.1. В случае если при рассмотрении специалистом выявлены основания для отказа в приеме документов, предусмотренные пунктом 2.7.1 административного регламента, специалист обеспечивает направление в адрес заявителя указанным в заявлении способом письма об отказе в приеме документов с информированием о возможности повторно представить заявление при условии устранения замечаний.

К письму об отказе в приеме документов прилагаются (возвращаются) все представленные заявителем документы.

Максимальный срок выполнения административного действия составляет 7 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.2.4. Критерием принятия решения является отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

3.2.5. Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация заявления и (или) письмо об отказе в приеме документов.

3.3. Проверка комплектности документов, проверка соответствия документов требованиям действующего законодательства и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.3.1. В случае если заявителем представлены все документы, предусмотренные пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента, специалистом принимается решение о проверки соответствия представленных документов требованиям действующего законодательства.

3.3.1.1. Если по результатам проверки установлены основания, предусмотренные пунктом 2.7.3 настоящего административного регламента, специалист обеспечивает направление в адрес заявителя указанным в заявлении способом письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.2. Если по результатам проверки основания, предусмотренные пунктом 2.7.3 настоящего административного регламента, отсутствуют специалист оказывает муниципальную услугу.

3.3.2. Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований, предусмотренных пунктом 2.7.3 административного регламента.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры является подготовке письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо оказание муниципальной услуги.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 7 рабочих дней.

3.4. Предоставление муниципальной услуги и выдача результата.

3.4.1. Оказание консультативной и методической помощи.

3.4.1.1. Специалист изучает предоставленные заявителем документы.

3.4.1.1. По результатам анализа предоставленных заявителем документов специалист подготавливает документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, и оказывает консультативную и методическую помощь.

3.4.2. Подготовка документов.

3.4.2.1. Специалист подготавливает проект ответа заявителю.

3.4.2.2. Проект, в полном объеме прошедший процедуру согласования, направляется для подписания.

3.4.2.3. Ответ выдается или направляется указанным в заявлении способом заявителю не позднее чем через 3 рабочих дня со дня регистрации письма.

3.4.3. Результатом выполнения административной процедуры является оказание консультативной и методической помощи, подготовка ответа заявителю.

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 20 календарных дней.

3.4.5. Администрация исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданном в результате муниципальной услуги документе по собственной инициативе или в течение 3 рабочих дней со дня обращения заявителя.

4. Формы контроля за исполнением административного

регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за исполнением настоящего административного регламента.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением предоставления муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником соответствующего отдела и заместителем главы Советского внутригородского района городского округа Самара, курирующим соответствующее направление деятельность (далее- заместитель Главы).

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок по выполнению требований настоящего административного регламента.

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- проведения проверок;

- рассмотрения обращений (жалоб) на решения и действия (бездействие) Администрации.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается заместителем Главы. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений требований настоящего административного регламента, а также в случаях получения обращений (жалоб) заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, ее муниципальных служащих.

4.3. Ответственность по исполнению административного регламента.

4.3.1. По результатам проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего административного регламента, виновные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также должностных лиц,

муниципальных служащих

5.1. Получатель муниципальной услуги может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, заявления, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

- отказ Администрации, ее должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены законодательством Российской Федерации;

- 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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностного лица Администрации рассматривается непосредственно Главой Советского внутригородского района городского округа Самара.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. 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 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;

- 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) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в решении или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством РФ;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 административного регламента, 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, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией 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, указанном в абзаце первом настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления незамедлительно направляются имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заместитель главы

Советского внутригородского района

городского округа Самара С.А. Карсунцев

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

Приложение № 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

 «Защита прав потребителей на территории

Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

Информация о месте нахождения, графике работы,

адресе официального сайта в сети Интернет

Администрации Советского внутригородского района

городского округа Самара

Местонахождение: 443023, г. Самара, ул. Мориса Тореза, д. 155а.

Почтовый адрес: 443023, г. Самара, ул. Мориса Тореза, д. 155а.

Адрес официального интернет-сайта:

 http://sovadmsamara.ru.

Электронный адрес: sovadm@samadm.ru.

График работы: вторник с 9.00 до 11.00.

Справочные телефоны: 262-79-35.

Приложение № 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

 «Защита прав потребителей на территории

Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

БЛОК-СХЕМА

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ИСПОЛНЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Прием и регистрация заявления и приложенных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (максимальный срок – 1 рабочий день)

Проверка комплектности представленных заявителем документов

(максимальный срок – 7 рабочих дней)

Подготовка письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо оказание муниципальной услуги (максимальный срок – 7 рабочих дней)

Предоставление муниципальной услуги и выдача результата

(максимальный срок – 20 календарных дней)

Оказание консультативной

и методической помощи

Подготовка документов

выдача результата (максимальный срок – 3 рабочих дня)

Приложение № 3

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

 «Защита прав потребителей на территории

Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

Главе Советского внутригородского

района городского округа Самара

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. полностью)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (документ, подтверждающий полномочия

 действовать от имени заявителя)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты)

Заявление

 «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прошу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать содержание просьбы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать способ получения корреспонденции: почтовое отправление с уведомлением о вручении, электронная почта, получение через МФЦ, в случае подачи заявления через МФЦ, в электронной форме, в случае предоставления услуги в электронной форме)

Приложение:

1.

2.

3.

Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.) (подпись)

 Настоящим заявлением даю согласие Администрации Советского

внутригородского района городского округа Самара на обработку с использованием средств автоматизации или без использования таких средств моих вышеуказанных персональных данных в целях оказания муниципальной услуги и осуществлять с ними следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

 «Защита прав потребителей на территории

Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

 Жалоба

на неправомерные решения и действия (бездействия) Администрации Советского внутригородского района городского округа Самара, должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории Советского внутригородского района

 городского округа Самара»

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Прошу принять жалобу от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., местожительство, номер телефона, адрес электронной почты и т.д.)

на неправомерные решения и действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги, состоящие в следующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать причины жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.) (подпись)