

**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 Администрации 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, муниципального автономное учреждение городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - МФЦ) 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 и МФЦ, на федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) региональных порталах государственных и муниципальных услуг (далее - информационные системы).

1.2.5. Информирование включает в себя:

- текст административного регламента;
- формы документов и образцы их заполнения;
- контактные данные;
- график приема граждан;
- сведения о специалистах, предоставляющих муниципальную услугу, лицах, уполномоченных рассматривать жалобы на решения и действия (бездействия);
- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

1.2.6. При личном обращении и информировании по телефону, специалист должен представиться (должность, фамилия, имя и отчество). Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности

специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы, информирование должно быть переадресовано на другого специалиста либо гражданину должен быть указан иной способ получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.2.7. В помещениях (на информационных стендах) и в сети Интернет на официальных сайтах Администрации и МФЦ, на информационных системах специалистами обеспечивается размещение и актуализация информации.

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 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.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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 Российской 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.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Администрации, в информационных системах.

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.

В случае представления заявления через МФЦ срок, указанный в абзаце первом настоящего пункта, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов в Администрацию.

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:

№	Наименование	Форма	Орган,	Основания	Порядок получения
---	--------------	-------	--------	-----------	-------------------

п/п	документа	документа	уполномоченный выдавать документ	предоставления документа	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 закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	Заявитель самостоятельно предоставляет документ
2	Документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии)	Подлинники или копии, 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

В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в Администрации, МФЦ с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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

Заявление и приложенные к нему документы должны быть надлежащим образом оформлены в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

При направлении заявления в электронной форме на базе информационных систем документы должны быть подписаны электронной подписью.

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 определенную часть 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:

- заявление;
- 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 в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов:

- несоблюдение выявленных в результате проверки действительности используемой электронной подписи требованиям, установленным статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- заявление подано способом, не указанным в пункте 2.8 настоящего административного регламента;

- лицо, подающее документы, не относится к числу заявителей в соответствии с пунктом 1.1.2 настоящего административного регламента;

- оформление документов не соответствует требованиям, установленным настоящим административным регламентом, 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 на информационных системах 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 нагрева) 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:

- возможность обращения за муниципальной услугой различными способами;
- 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.

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

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 административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме, являющейся приложением № 2 к настоящему административному регламенту.

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

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

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 основания 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 специалист производит учет (регистрацию) заявления и передает на дальнейшее рассмотрение.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

3.2.2.1. В случае если при рассмотрении 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. Заявитель вправе повторно обратиться с заявлением об оказании муниципальной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме документов.

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

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

3.2.4. 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 проверке 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 подготовка 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.

3.4.1.2. 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.

3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.5.1. В случае если в выданных в результате муниципальной услуги документах допущены опечатки и (или) ошибки заявитель вправе обратиться в Администрацию лично, посредством почтовой связи, информационных систем, через МФЦ с заявлением в произвольной форме о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением их сути и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

3.5.2. Администрация исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданном в результате муниципальной услуги документе в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.5.3. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок Администрация письменно сообщает заявителю способом, указанным в заявлении, об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.4. Администрация исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданном в результате муниципальной услуги документе по собственной инициативе с соответствующим извещением заявителя.

3.6. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме на базе информационных систем.

3.6.1. Специалист при поступлении заявления в электронной форме по информационной системе осуществляет административные действия, предусмотренные пунктом 3.2.2 настоящего административного регламента, а также осуществляет проверку действительности электронной подписи в соответствии с Правилами использования усиленной квалифицированной

электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.08.2012 № 852.

3.6.1.1. В случае выявления несоблюдения установленных условий признания действительности электронной подписи специалист направляет заявителю уведомление об отказе в приеме документов в личный кабинет заявителя в информационной системе.

3.6.2. После сверки данных, указанных в направленных посредством информационной системы документах, с данными, указанными в заявлении, специалист в срок, не превышающий 1 рабочего дня со дня их поступления в Администрацию, направляет заявителю уведомление в личный кабинет заявителя в информационной системе о получении заявления.

3.6.3. По результатам оказания муниципальной услуги специалист направляет в личный кабинет заявителя в информационной системе уведомление о принятом решении.

3.7. Особенности выполнения административных процедур в МФЦ.

3.7.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376.

3.7.2. Специалист МФЦ проверяет комплектность документов, правильность их оформления, регистрирует заявление и выдает заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

3.7.3. МФЦ обеспечивает передачу пакета документов в Администрацию не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

3.7.4. По результатам оказания муниципальной услуги Администрация направляет в адрес МФЦ уведомление о принятом решении для выдачи заявителю.

3.8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в судебном порядке.

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 заместителем главы Советского внутригородского района городского округа Самара, курирующим соответствующее направление деятельности.

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 Главой Советского внутригородского района городского округа Самара. 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.

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, представление 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 в исправлении допущенных 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 согласно образцу, указанному в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных систем, 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, муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, муниципального служащего. 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.

Исполняющий обязанности заместителя главы
Советского внутригородского района
городского округа Самара



О.В. Шакин

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



Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Защита прав потребителей на территории
Советского внутригородского района
городского округа Самара»

В Администрацию Советского внутригородского района
городского округа Самара
от _____
Ф.И.О. заявителя - физического лица

(паспортные данные, адрес регистрации)/

уполномоченного представителя физического лица

(реквизиты доверенности);

телефон/факс)

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)