

**ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДИЩЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

от 16 декабря 2015 г. № 1376

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей»

Во исполнение требований Федерального [закона](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116783;fld=134) Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Городищенского муниципального района № 1669 от 24 июля 2012 года «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей». (Приложение к настоящему постановлению).
2. Начальнику отдела муниципального заказа Мухину А.И., директору МКУ МФЦ «Городищенского района» Мамонтову А.С. обеспечить соблюдение установленных требований административного регламента предоставления муниципальной услуги.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит официальному опубликованию в общественно - политической газете Городищенского муниципального района «Междуречье» и на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Городищенского муниципального района Чумакова С.П.

Глава администрации

Городищенского муниципального района А.Н. Тарасов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Городищенского муниципального района

от 16 декабря 2015 г. № 1376

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**"** **КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ГРАЖДАН ГОРОДИЩЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги "Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга).

1.1.2. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между заявителями муниципальной услуги, администрацией Городищенского муниципального района Волгоградской области (далее – Администрация) и МКУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Городищенского муниципального района» (далее МФЦ), определение сроков и последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, определение порядка информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги.

1.1.3 Действие настоящего регламента распространяется на деятельность МФЦ с учетом соглашения о взаимодействии между администрацией Городищенского муниципального района и МФЦ.

1.2. Сведения о заявителях.

Заявителями на получение муниципальной услуги являются граждане (потребители), проживающие на территории Городищенского муниципального района Волгоградской области, имеющие намерение заказать или приобрести, заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в восстановлении или защите нарушенных прав.

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

* на официальном портале Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.volganet.ru;
* на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.gosuslugi.ru;
* в средствах массовой информации и сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района в сети Интернет (www.agmr.ru);
* в Отделе муниципального заказа администрации Городищенского муниципального района (далее – Отдел) при личном или письменном обращении по адресу: 403003, р. п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, 1 или по телефону (884468) 3-58-40;
* непосредственно в МФЦ при личном или письменном обращении по адресу: 40003, Волгоградская область, Городищенский район, р. п. Городище, пл. Павших Борцов, 1; контактный телефон8 (84468) 3-57-56, 3-57-65, 3-55-63, 3-38-08, 3-41-48;

1.3.2. Отдел осуществляет прием Заявителей и консультирование по вопросам предоставления услуги по следующему графику:

Понедельник - пятница с 8-00 до 12-00 и с 13-00 до 17-00; суббота, воскресенье выходные дни.

1.3.3. МФЦ осуществляет прием Заявителей, консультирование по вопросам предоставления услуги, вопросам выдачи документов по следующему графику:

вторник с 9.00 до 20.00;

среда, четверг, пятница с 9.00 до 18.00;

суббота, понедельник с 9.00 до 15.00;

воскресенье – выходной день.

1.3.4 Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться специалистами Отдела и МФЦ:

в письменной форме на основании письменного заявления (в том числе и посредством электронной почты);

в устной форме на личном приёме и по телефону 8 (84468) 3-57-56, 3-57-65, 3-55-63, 3-38-08, 3-41-48.

1.3.5. Консультации в письменной форме предоставляются специалистами Отдела и МФЦ на основании письменного заявления в течение 30 дней после его получения, если консультации по данному вопросу не требуют разъяснений в других органах и организациях.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устном приеме специалисты Отдела и МФЦ подробно, в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

По завершении консультирования специалист должен кратко подвести итоги разговора и перечислить действия, которые следует предпринять получателю муниципальной услуги.

1.3.7. В случае если специалист, принявший звонок, некомпетентен в поставленных вопросах, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. В любое время со дня приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе процедуры предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения Отдела и МФЦ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно Отделом муниципального заказа администрации Городищенского муниципального района.

2.2.2. МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги, в частности:

1) осуществляет прием запросов Заявителей о предоставлении муниципальной услуги;

2) представляет интересы Заявителей при взаимодействии с Отделом, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представляет интересы Отдела при взаимодействии с Заявителями;

4) информирует Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг;

5) направляет Заявителю ответ на запрос.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является качественное и своевременное консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок рассмотрения письменных заявлений составляет 30 дней с момента подачи документов.

Письменное заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего заявления, о переадресации заявления.

В случае если заявление не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся заявителю направляется отказ в рассмотрении письменного заявления в течение 7 дней со дня регистрации.

Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

Срок исполнения при личном, устном консультировании состоит из времени ожидания в очереди и времени предоставления ответа. Максимальное время получения ответов специалиста Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» составляет 30 минут на личном приеме, 10 минут - по телефону, при необходимости продлевается до 20 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

* [Конституцией](consultantplus://offline/ref=5BA71E10B513E7A014A88F305B2E48FB4CD596A527EFBEDB995CC607A8M) Российской Федерации;
* Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5BA71E10B513E7A014A88F305B2E48FB4FD997A32CB1E9D9C809C87D0E0BA1M) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
* [Законом](consultantplus://offline/ref=5BA71E10B513E7A014A88F305B2E48FB4FDE92A328BFE9D9C809C87D0EB1D2736E2AC10EACM) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
* [Постановлением](consultantplus://offline/ref=5BA71E10B513E7A014A88F305B2E48FB4FDE95A42AB8E9D9C809C87D0E0BA1M) Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации";
* [Уставом](consultantplus://offline/ref=5BA71E10B513E7A014A8913D4D4217FE4ED6CFAD24BBE38D9356932059B8D82402A9M) Городищенского муниципального района Волгоградской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Муниципальная услуга предоставляется на основании письменных заявлений и личном приеме.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги в случае обращения Заявителя непосредственно в письменном виде, включая направление запроса по электронной почте, необходимо представить следующие документы:

1) заявление (в соответствии с Приложением 1 к настоящему регламенту);

2) документ, удостоверяющий личность;

3) доверенность (в случае обращения представителя заявителя);

4) согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Приложением 3 к настоящему регламенту).

2.6.2. Для получения муниципальной услуги в случае обращения Заявителя в устной форме, необходимо представить следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность;

2) доверенность (в случае обращения представителя заявителя).

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим Административным регламентом, не допускается.

2.6.3 При личном приеме заявителю необходимо представить кассовый или товарный чеки либо документ, удостоверяющий факт и условия заключения договора купли-продажи товара или оказания платной услуги.

2.6.4 Заявление и документы (сведения), необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть направлены в форме электронных документов посредством портала государственных и муниципальных услуг.

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

Несоответствие представленного заявления требованиям, установленным [подпунктами 2.6.1](file:///\\10.30.2.5\общая\Муниципальный%20заказ\регламенты%20защита%20прав%20потребителей\Регамент%20Консульт.docx#Par120) и [2.6.2 пункта 2.6](file:///\\10.30.2.5\общая\Муниципальный%20заказ\регламенты%20защита%20прав%20потребителей\Регамент%20Консульт.docx#Par127) настоящего Административного регламента.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель вправе повторно подать заявления на получения муниципальной услуги.

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1 Основаниями для отказа Заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в заявлении содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- по вопросам, содержащимся в заявлении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

- в заявлении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес для ответа;

- текст письменного заявления не поддается прочтению.

2.8.2 В случае если по вопросам, содержащимся в заявлении, возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение заявления может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

2.8.3. Об отказе в рассмотрении заявления письменно сообщается обратившемуся заявителю в порядке и сроки в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

Предоставление муниципальной услуги для Заявителей является бесплатным.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

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

2.12.1. Организация приема Заявителей осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

2.12.2. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.12.3. Рабочие места специалистов для предоставления муниципальной услуги оборудуются телефоном, компьютером с возможностью печати и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать оказание муниципальной услуги.

2.12.4 Места для приема Заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.5. Места ожидания оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов, обеспечиваются бланками заявлений.

2.12.6. Места для информирования и заполнения документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами либо стойками для оформления заявлений.

2.12.7. Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги должны содержать следующую информацию:

* адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги;
* сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
* график приема Заявителей;
* перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
* форму заявления о предоставлении муниципальной услуги и образец его заполнения;
* основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, основания для отказа в приеме документов и порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
* блок-схему предоставления муниципальной услуги.

2.12.8 Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть обеспечены доступностью для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две основные группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;

- график работы органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- место расположения органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

- количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги.

В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- степень сложности требований, которые необходимо выполнить для получения муниципальной услуг;

- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие различных каналов получения муниципальной услуги;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов по предоставлению муниципальной услуги.

В группу количественных показателей оценки качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги.

К качественным показателям предоставления муниципальной услуги относятся:

- точность выполняемых обязательств по отношению к заявителю;

- культура обслуживания (вежливость, этичность) заявителей;

- качество результатов труда специалистов Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» (профессиональное мастерство).

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. Перечень административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- личный прием, консультирование по вопросам защиты прав потребителей;

- прием и первичная обработка заявлений;

- рассмотрение заявлений;

- оформление ответов на заявления.

3.2. Личный прием, консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит заявление к специалистам Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района», личный прием или по телефону.

3.2.2. Консультирование порядка защиты прав потребителей проводится специалистами Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» в соответствии с [подпунктом 1.3](file:///\\10.30.2.5\общая\Муниципальный%20заказ\регламенты%20защита%20прав%20потребителей\Регамент%20Консульт.docx#Par81) настоящего Административного регламента в порядке очередности. Лица, которые законодательством Российской Федерации наделены преимущественным правом на получение муниципальной услуги, принимаются вне очереди.

3.2.3. Заявители, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник службы охраны.

3.2.4. Специалисты регистрируют заявления в [журнале](file:///\\10.30.2.5\общая\Муниципальный%20заказ\регламенты%20защита%20прав%20потребителей\Регамент%20Консульт.docx#Par408) регистрации.

3.2.5. Если поставленные заявителем во время приема вопросы не входят в компетенцию отдела, ему разъясняется порядок обращения в орган или к должностному лицу, в компетенцию которого входит решение указанных в заявлении вопросов.

3.2.6. Специалист Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района», ведущий личный прием, обязан внимательно выслушать вопрос заявителя. В случае если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ может быть дан устно.

3.2.7. Во время личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем консультировании, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.2.8. Результат приема заявителей по существу вопроса, изложенного в заявлении.

3.2.9. Срок выполнения вышеуказанной административной процедуры не должен превышать 45 минут.

3.3. Прием и первичная обработка письменных заявлений.

3.3.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является [заявление](file:///\\10.30.2.5\общая\Муниципальный%20заказ\регламенты%20защита%20прав%20потребителей\Регамент%20Консульт.docx#Par438), поступившее в Отдел и МКУ «МФЦ Городищенского района» или поступление заявления с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения.

3.3.2. Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на официальный сайт администрации Городищенского муниципального района, посредством портала государственных и муниципальных услуг), МКУ «МФЦ Городищенского района» и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- заявление, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации Городищенского муниципального района, МКУ «МФЦ Городищенского района» переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное заявление с обязательной регистрацией;

- заявление, поступившее по факсу, исполняется как письменное заявление.

3.3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, проверяется правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) заявления.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные заявления, сохраняются до момента их исполнения.

3.3.4. При приеме заявлений непосредственно от заявителей выдается расписка с указанием даты приема заявления и количества принятых листов либо делается отметка на копиях или вторых экземплярах принятых документов.

3.3.5. Результатом приема и первичной обработки письменных заявлений является прием, их регистрация в журнале поступивших заявлений от граждан, передача начальнику Отдела, директору МКУ «МФЦ Городищенского района», где заявление письменно адресуется исполнителю.

3.3.6. Максимальный срок выполнения указанной административной процедуры не должен превышать 1 день.

3.4. Рассмотрение письменных заявлений специалистами Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района».

3.4.1. Началом административной процедуры является поступление письменного заявления к специалисту Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района».

3.4.2. Специалисты Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» при рассмотрении заявления обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления;

- информировать о ходе рассмотрения заявления.

- уведомлять заявителя о направлении его заявления на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.3. Результатом рассмотрения заявления является разрешение поставленных в заявлении вопросов и консультация.

3.4.4. Срок выполнения вышеуказанной административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного заявления, в исключительных случаях может быть продлен не более чем на 30 дней.

3.4.5. Продление сроков рассмотрения письменных заявлений производится начальником Отдела либо его заместителем. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения заявления и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения заявления.

3.4.6. Специалистом, курирующим данное заявление, делается запись в журнале (регистрационно-контрольной карточке) о продлении срока рассмотрения заявления.

3.4.7. Если вопрос, поставленный в заявлении, не входит в компетенцию Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района», то заявление в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего заявление, о переадресации заявления.

3.4.8. При выявлении по заявлению потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в течение трех дней указанная информация направляется в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

3.4.9. В случае нарушения прав заявителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, специалисты Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» проводят консультацию

3.4.10. Результатом административной процедуры является передача подготовленного ответа заявителю.

3.5. Оформление ответа на письменные заявления.

3.5.1. Ответы на письменные заявления подписывает начальник Отдела, директор МКУ «МФЦ Городищенского района» в пределах своей компетенции в течение 2 дней.

3.5.2. Ответы на заявления, поступившие по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному в заявлении. Ответ на заявление по просьбе заявителя может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в заявлении.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

3.5.3. Подготовленные по результатам рассмотрения заявлений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в заявлении;

- если просьба, изложенная в заявлении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер;

- ответ направляется заявителю специалистом Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» в течение 2 дней.

3.5.4. Вся переписка по рассмотрению заявления потребителей (письма, ответы) хранится в Отделе, МКУ «МФЦ Городищенского района» в течение срока, установленного номенклатурой дел Администрации Городищенского муниципального района, после уничтожается в установленном порядке.

3.5.5. Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное заявление является направление ответа заявителю.

3.5.6. При условии получения расписки об удовлетворении требований заявителя, отсутствии претензий и отказе от письменного ответа допускается не направлять ему ответ.

4. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента.

Текущий контроль соблюдения специалистами Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» последовательности действий по выполнению муниципальной услуги, определенной настоящим Административным регламентом, осуществляется начальником Отдела, директором МКУ «МФЦ Городищенского района», ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» положений настоящего Административного регламента, иных правовых актов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение и подготовку ответов на заявление, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района».

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании утвержденного графика проведения проверок) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.3.1. Руководство Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения заявлений, принимать меры по устранению причин нарушений.

4.3.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации Городищенского муниципального района должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за ходом предоставления муниципальной услуги могут осуществлять заявители на основании:

устной информации, полученной в отделе по справочному телефону;

информации, полученной из Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» по запросу в письменной или электронной форме.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в процессе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном или внесудебном порядке вышестоящему должностному лицу Администрации Городищенского муниципального района.

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

* нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* отказ лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного действующим законодательством срока таких исправлений.

5.3. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению);

- в жалобе содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) специалиста Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» является поступление жалобы (претензии) гражданина, изложенной в письменной или электронной форме, о его несогласии с результатом предоставления муниципальной услуги.

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

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.6. Жалоба на действие (бездействие) специалистов Отдела, МКУ «МФЦ Городищенского района» и принятые ими решения при осуществлении муниципальной услуги (далее по тексту - жалоба) может быть подана во внесудебном порядке начальнику Отдела, директору МКУ «МФЦ Городищенского района», заместителю главы администрации Городищенского муниципального района, курирующему деятельность Отдела, главе Городищенского муниципального района.

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления муниципальной услуги, глава Городищенского района, заместитель главы администрации Городищенского муниципального района, начальник Отдела, директор МКУ «МФЦ Городищенского района»:

- признает решение или действие (бездействие) специалиста Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» правомерным;

- признает решение или действие (бездействие) специалиста Отдела и МКУ «МФЦ Городищенского района» неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Приложение 1

к административному регламенту

По предоставлению муниципальной услуги

" Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей"

Начальнику Отдела муниципального

заказа (директору МКУ «МФЦ Городищенского района» )

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

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

проживающего(ей) по адресу

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

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

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

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

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

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

(краткое изложение причины обращения, жалобы)

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

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

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

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

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

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

Дата Роспись

Приложение № 2

к административному регламенту

По предоставлению муниципальной услуги

" Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей"

Блок – схема

последовательности административных действий исполнения

муниципальной услуги «Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей»

Прием и регистрация заявления

Подготовка ответа сотрудником Отдела и направление его в МФЦ

Направление Заявителю информации по вопросам защиты прав потребителей

Прием и регистрация заявления

Направление Заявителю информации по вопросам защиты прав потребителей

**Предоставление муниципальной услуги в случае обращения заявителя в МФЦ**

**Предоставление муниципальной услуги в случае обращения заявителя в Отдел**

Отказ в приеме документов

Направление документов в Отдел

Документы соответствуют требованиям

нет

да

Отказ в приеме документов

Рассмотрение заявления и подготовка ответа

Документы соответствуют требованиям

нет

да

**Предоставление муниципальной услуги в случае обращения заявителя в устной форме непосредственно в Отдел**

Рассмотрение обращения заявителя

Предоставление информации по вопросам защиты прав потребителей

Приложение № 3

к административному регламенту

По предоставлению муниципальной услуги

" Консультирование граждан Городищенского муниципального района Волгоградской области по вопросам защиты прав потребителей"

Начальнику Отдела муниципального

заказа (директору МКУ «МФЦ Городищенского района» )

СОГЛАСИЕ

НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. полностью)

зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование документа, серия, номер, дата выдачи и орган, выдавший его)

в целях обеспечения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ даю согласие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, находящейся по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на обработку, а также для передачи третьей стороне для осуществления вышеуказанных целей моих персональных данных, содержащихся в документах, представленных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

то есть на совершение действий, предусмотренных п. 3 ч. 1 ст. 3

Федерального закона "О персональных данных".

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва

в письменной форме.

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

(подпись) (расшифровка подписи - Ф.И.О.) (дата)