

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Городищенского муниципального района
от 01.11.2018г. № 965-п
с внес. изм. от 24.12.2021 г. № 1697-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В ВОССТАНОВЛЕНИИ ИХ
НАРУШЕННЫХ ПРАВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПУТЕМ СОСТАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
И ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ В СУД"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе путем составления претензий и исковых заявлений в суд" (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги "Оказание помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе путем составления претензий и исковых заявлений в суд" (далее - муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

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, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав.

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

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется отделом муниципального заказа администрации Городищенского муниципального района (далее Отдел), филиалом по работе с заявителями Городищенского района Волгоградской области ГКУ ВО "МФЦ" (далее - ГКУ ВО "МФЦ") на личном приеме, с помощью средств телефонной, электронной связи, а также посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет"), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1.3.2. Информация о местонахождении и графике работы Отдела.

Местонахождение: 403003, Волгоградская область, Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40-лет Сталинградской Битвы, 1.

График работы Отдела:

Понедельник-четверг с 8:00 – 17:00 часов, пятница с 8:00 – 16:00, обед с 12:00 – 12:48. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Контактный телефон: (84468) 3-41-48.

Также сведения о местонахождении, контактных телефонах Отдела

размещаются:

- на официальном сайте администрации Городищенского муниципального района www.agmr.ru.

1.3.3. Информация о местонахождении и графике работы ГКУ ВО "МФЦ" Городищенского района.

Местонахождение: 403003, Волгоградская область, Городищенский район, р. п. Городище, пл. Павших Борцов, 1.

График работы:

Понедельник с 9:00 – 20:00 часов, вторник - пятница с 9:00 – 18:00, суббота с 9:00 – 15:30. Выходные дни: воскресенье.

Контактный телефон: 8 (84468) 3-57-56, 3-57-65, 3-55-63.

1.3.4. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться специалистами Отдела и ГКУ ВО "МФЦ" Городищенского района:

- в письменной форме на основании письменного обращения заявителей (в том числе и посредством электронной почты);

- в устной форме при личном обращении и по телефону 8 (84468) 3-41-48, 3-57-56, 3-57-65, 3-55-63.

1.3.5. Консультации в письменной форме предоставляются специалистами Отдела и ГКУ ВО "МФЦ" на основании письменного обращения заявителей в течение 30 календарных 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 устные обращения специалисты Отдела и ГКУ ВО "МФЦ" подробно, в вежливой (корректной) форме информируют 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 обратившемуся 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 ГКУ ВО "МФЦ".

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

- «Оказание помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе путем составления претензий и исковых заявлений в суд».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Городищенского муниципального района, непосредственное оказание услуги осуществляется отделом муниципального заказа.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются специалисты Отдела муниципального заказа.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- консультирование заявителей по вопросам защиты прав потребителей;
- составление претензий от имени заявителей;
- составление исковых заявлений от имени заявителей;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок рассмотрения письменных обращений заявителей составляет 30 календарных дней с момента подачи документов, в том числе прием, регистрация и передача на рассмотрение документов - 3 календарных дня.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов Отдела и ГКУ ВО "МФЦ" направляется в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если обращение не подлежит рассмотрению по существу в соответствии с условиями настоящего Административного регламента, обратившемуся заявителю направляется отказ в рассмотрении письменного обращения в течение 7 календарных 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 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя.

Срок исполнения устного информирования при обращении заявителя лично состоит из времени ожидания в очереди и времени предоставления ответа. Максимальное время получения ответов специалиста Отдела, ГКУ ВО "МФЦ" составляет 30 минут при личном общении, 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](#) Российской Федерации;
- Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- [Законом](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- [постановлением](#) 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](#) Городищенского муниципального района Волгоградской области.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

2.6.1. Заявитель самостоятельно предоставляет следующие документы:

а) заявление, в котором указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес местожительства или пребывания заявителя, контактный телефон (при его наличии);
- суть обращения;
- копии документов, подтверждающих факт купли-продажи (кассовый, товарный чеки) или договор об оказании платной услуги;
- дата.

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

2.6.2. Документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

а) документы отсутствуют.

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

Несоответствие представленного заявления требованиям, установленным [подпунктами 2.6.1 и 2.6.2 пункта 2.6](#) настоящего Административного регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:

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

2.8.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в заявлении содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в Отдел, ГКУ ВО "МФЦ".

- по вопросам, содержащимся в обращении, 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 обращения не поддается прочтению.

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.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, а также время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется одновременно с приемом заявления со всеми необходимыми документами в соответствии с [пунктом 3.3](#) настоящего Административного регламента в день его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

2.12.1. Требования к местам для информирования:

Места информирования в администрации Городищенского муниципального района, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.2. Требования к местам для ожидания:

- места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями;
- места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и должны обеспечиваться образцами заполнения документов.

2.12.3. Требования к парковочным местам:

- территория, прилегающая к месторасположению администрации Городищенского муниципального района оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание:

- вестибюль здания, в котором расположены помещения, предназначенные для приема заявителей в целях предоставления муниципальной услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- б) место нахождения;
- в) режим работы.

2.12.5. Требования к месту приема заявителей:

2.12.5.1. Прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и всего комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в помещениях приема и выдачи документов, расположенных в администрации Городищенского муниципального района.

2.12.5.2. Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей осуществляется в отделе муниципального заказа администрации Городищенского муниципального района.

2.12.5.3. Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- а) номера кабинета;
- б) фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
- в) графика работы.

2.12.6. Требования к информационным стендам:

2.12.6.1. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются в

администрации Городищенского муниципального района по адресу: Российская Федерация, Волгоградская область, Городищенский район, р.п. Городище, пл. 40 лет Сталинградской битвы, д.1, 403003.

2.12.6.2. На информационных стендах содержится следующая информация:

2.12.6.2.1. Месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты администрации Городищенского муниципального района.

2.12.6.2.2. Процедура предоставления муниципальной услуги;

2.12.6.2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2.12.6.2.4. Форма заявления о выдаче разрешения на строительство и образец его заполнения;

2.12.6.2.5. Перечень уполномоченных органов, согласование которых необходимо для предоставления муниципальной услуги по выдаче разрешений;

2.12.6.2.6. Перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на отказ в выдаче разрешений на строительство, на ввод объекта в эксплуатацию.

2.12.7. 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 (профессиональное мастерство).

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления

муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

В случае обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в ГКУ ВО "МФЦ" порядок и сроки приема и регистрации запроса, а также выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с регламентом деятельности ГКУ ВО "МФЦ".

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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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;
- составление претензий от имени заявителей;
- составление исковых заявлений от имени заявителей.

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

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры служит обращение заявителей к специалистам Отдела лично во время приема (устное обращение) или по телефону.

3.2.2. Разъяснение порядка защиты прав потребителей проводится специалистами Отдела в соответствии с [подпунктом 1.3.3](#) 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 обращения заявителей в [журнале](#) регистрации устных обращений.

3.2.5. Обращения заявителей, поступающие при проведении личного приема, по телефону "горячая линия".

3.2.6. 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 обращении вопросов.

3.2.7. Специалист Отдела ведущий личный прием, обязан внимательно выслушать вопрос заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительного изучения, ответ на обращение может быть дан устно, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений. В ходе обращения потребителю предоставляется возможность оформить заявление (претензию) к продавцу, исполнителю работ (работ, услуг), нарушившему права потребителя.

3.2.8. Во время личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.9. Результат приема заявителей по существу вопроса, изложенного в

обращении.

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

3.2.11. Если во время приема заявителей решение поставленных вопросов невозможно, оказывается помощь в составлении претензий или принимается письменное обращение. При оказании помощи в составлении претензии максимальное время составляет 30 минут. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном п. 3.4 настоящего Административного регламента.

3.3. Прием и первичная обработка заявлений.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с заявлением в Отдел, ГКУ ВО "МФЦ" или поступление обращения с сопроводительным документом из других органов или от должностных лиц для рассмотрения.

3.3.2. Обращение 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), ГКУ ВО "МФЦ" и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, на официальный сайт администрации Городищенского муниципального района переводится на бумажный носитель и далее исполняется как письменное обращение с обязательной регистрацией;
- обращение, поступившее по факсу, исполняется как письменное обращение.

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) письма.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения заявителей, сохраняются вместе с обращениями до момента их исполнения.

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

3.3.5. Результатом приема и первичной обработки письменных обращений заявителей является прием обращений, их регистрация в журнале обращений граждан, передача начальнику Отдела, где заявление письменно адресуется исполнителю.

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

3.4. Рассмотрение заявлений специалистами Отдела.

3.4.1. Основанием административной процедуры является поступление письменного обращения к специалисту Отдела.

3.4.2. Специалисты Отдела при рассмотрении обращений заявителей обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей;
- информировать о ходе рассмотрения обращения начальника Отдела;
- уведомлять заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.3. В процессе рассмотрения обращения по существу специалисты Отдела вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в организациях, учреждениях;
- приглашать обратившихся заявителей для личной беседы;
- отказать в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.4. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в

органах местного самоуправления, организациях подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос, содержащийся в обращении, для разрешения которого необходима информация;
- срок, в течение которого должна быть представлена информация по запросу, определяется специалистом Отдела самостоятельно.

3.4.5. Приглашение заявителя на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за три календарных дня до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа заявителя от приглашения на беседу ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.4.6. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю либо подготовка претензии, искового заявления.

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

3.4.8. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений потребителей могут быть продлены не более чем на 30 календарных дней с сообщением об этом обратившемуся потребителю и обоснованием необходимости продления сроков.

3.4.9. Продление сроков рассмотрения письменных обращений производится начальником отдела либо его заместителем. На основании служебной записки ответственного специалиста принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении гражданину уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

3.4.10. Специалистом, курирующим данное обращение, делается запись в журнале (регистрационно-контрольной карточке) о продлении срока рассмотрения обращения.

3.4.11. Если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Отдела, то обращение в течение семи календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

3.4.13. В случае нарушения прав заявителей, защищаемых в порядке гражданского судопроизводства, специалисты Отдела готовят проект искового заявления. Срок составления искового заявления соответствует общему сроку рассмотрения письменных обращений заявителей и составляет 30 календарных дней с момента подачи документов.

3.4.14. Результатом административной процедуры является передача

подготовленного ответа заявителю.

3.5. Оформление ответа на письменные обращения.

3.5.1. Основанием административной процедуры является прием заявления от потребителя или его представителя в отдел по защите прав потребителей. Ответы на письменные обращения заявителей подписывает начальник Отдела, в пределах своей компетенции в течение 2 календарных дней.

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

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 обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- если просьба, изложенная в обращении, 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, ГКУ ВО "МФЦ" в течение 2 календарных дней.

3.5.4. Вся переписка по рассмотрению обращения потребителей (письма, ответы) хранится в Отделе 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 обращение 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, ГКУ ВО "МФЦ" последовательности действий по выполнению муниципальной услуги, определенной настоящим Административным регламентом, осуществляется начальником Отдела, директором ГКУ ВО "МФЦ" ответственным 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, ГКУ ВО "МФЦ" 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, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей,

содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела, ГКУ ВО "МФЦ".

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 ГКУ ВО "МФЦ" обязано регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, 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, ГКУ ВО "МФЦ" 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, многофункциональных центров, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 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 от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган или должностному лицу, предоставившим муниципальную услугу.

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

5.3.2. Жалоба может быть принята через представителя, в этом случае предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.3.4. 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 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 и принятые ими решения при осуществлении муниципальной услуги (далее по тексту - жалоба) может быть подана во внесудебном порядке начальнику Отдела, заместителю главы 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 Городищенского муниципального района, начальник Отдела:

- признает решение или действие (бездействие) специалиста Отдела правомерным;
- признает решение или действие (бездействие) специалиста Отдела неправомерным и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по жалобе, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9. административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9. административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

" Оказание помощи потребителям
в восстановлении их нарушенных прав,
в том числе путем составления
претензий и исковых заявлений в суд "
Администрации Городищенского муниципального района
Волгоградской области
заказа

от _____

проживающего (ей) по адресу

тел. _____

Заявление

(краткое изложение причины обращения, жалобы)

Дата _____ Роспись _____

Приложение на _____ листе (ах): копии документов, подтверждающих факт
купли-продажи (кассовый, товарный чеки) или договор об оказании платной
услуги.

По предоставлению муниципальной услуги
" Оказание помощи потребителям
в восстановлении их нарушенных прав,
в том числе путем составления
претензий и исковых заявлений в суд "

Блок – схема

последовательности административных действий исполнения муниципальной
услуги «Оказание помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав,
в том числе путем составления претензий и исковых заявлений в суд»

