Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14 января 2011 г. N 75

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ИХ ПО ВОПРОСАМ

ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановлений администрации города Благовещенска  от 20.07.2011 [N 3159](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445DB08B1AF62025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG), от 28.04.2012 [N 1911](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445DA0FB8A564025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG),  от 23.10.2013 [N 5419](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445D908BDAE60025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG), от 01.04.2014 [N 1479](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445D80DBCA560025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG),  от 14.05.2015 [N 1890](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445D805BEA762025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG), от 27.05.2016 [N 1618](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445D70ABCA167025D9B8D7A5D9FB2060C6B6D5BA5112107D81A1C97A56F535403966F94D8FEEB5DB0q3LDG),  от 06.03.2019 [N 731](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445DE0DB1A5670900918523519DB509537C6A12A9102107D81F12C8A07A420C0C93768ADAE2F75FB23Cq0LDG), от 30.06.2022 [N 3397](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445DE09B9A5660D00918523519DB509537C6A12A9102107D81F12C8A07A420C0C93768ADAE2F75FB23Cq0LDG)) |  |

В целях повышения доступности и качества исполнения услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании услуг, в рамках проведения административной реформы в администрации города Благовещенска, руководствуясь [Концепцией](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AAC3C5C143084B6B75A48DE06EEFA35040AC4DD7C08DFF20059282955A3132A53895B42CEF62C1859038F7394D8qEL3G) административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, [планом](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AAC3C5C143084B6B75A48DE06EEFA35040AC4DD7C08DFF20059282952A5142A53895B42CEF62C1859038F7394D8qEL3G) мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. N 1789-р, и Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AAC3C5C143084BAB25A4EDC08B3F03D5D06C6DA7357C8F54955292956A418250C8C4E5396F929014701936F96DAE2qELAG) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановляю:

1. Утвердить Административный [регламент](#P38) администрации города Благовещенска по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав" (прилагается).

2. Управлению по документационному обеспечению управления (Мишиной В.А.) настоящее постановление опубликовать в газете "Благовещенск".

3. Управлению единой муниципальной информационной системы разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Благовещенска в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Благовещенска С.М.Дмитриенко.

Глава администрации

города Благовещенска

Н.А.НЕВЕДОМСКИЙ

Утвержден

постановлением

администрации

города Благовещенска

от 14 января 2011 г. N 75

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ИХ ПО ВОПРОСАМ

ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановления администрации города Благовещенска  от 30.06.2022 [N 3397](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AB2314A786E81BEBA0445DE09B9A5660D00918523519DB509537C6A12A9102107D81F12C8A07A420C0C93768ADAE2F75FB23Cq0LDG)) |  |

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - административный регламент) разработан в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при оказании услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Получателями муниципальной услуги "Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей" (далее - муниципальная услуга) являются физические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в устной, письменной или электронной форме за содействием в восстановлении или защите нарушенных прав при приобретении, заказе или использовании товаров (работ, услуг) у организации независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- на личном приеме в отделе по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска (далее - отдел по защите прав потребителей) по адресу: ул. Ленина, 108/2, каб. 101, 102, г. Благовещенск, Амурская область;

- по телефонам отдела по защите прав потребителей: 7(4162)23-39-21, 23-39-27, 23-39-28;

- посредством размещения на стенде по месту нахождения отдела по защите прав потребителей, на официальном сайте администрации города Благовещенска www.admblag.ru, в том числе в официальном сетевом издании npa.admblag.ru, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области www.gu.amurobl.ru.

Информация содержит следующие сведения:

- местонахождение, режим работы, часы приема и выдачи результата муниципальной услуги, телефоны, адрес электронной почты, официального сайта, портала государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещенных на официальном сайте администрации города Благовещенска, в сети Интернет, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области.

Извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещены на стенде.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга "Рассмотрение обращений потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет отдел по защите прав потребителей.

2.3. При предоставлении муниципальной услуги отделу по защите прав потребителей запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.4. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- письменный ответ о разъяснении поставленных в обращении вопросов, о принятии мер в пределах полномочий отдела по защите прав потребителей либо о перенаправлении обращения в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- устная консультация по разъяснению вопросов заявителя, оказанию помощи в оформлении претензии, искового заявления в суд.

2.4.1. В зависимости от формы и способа обращения заявителей муниципальная услуга предоставляется:

- в форме письменного ответа посредством нарочного вручения, почтовой или электронной связи;

- в форме устной консультации посредством телефонной связи или личного приема.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. В течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителю направляется письменный ответ.

В течение 7 дней со дня регистрации обращения заявителю сообщается об отказе в рассмотрении обращения либо о перенаправлении обращения в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.2. В течение 15 минут предоставляется устная консультация по телефону, на личном приеме.

В случаях, связанных с необходимостью составления претензии, искового заявления в суд, время приема продляется, но не более чем на 45 минут.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на стенде, официальном сайте администрации города Благовещенска, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель:

- представляет письменное обращение в свободной форме посредством нарочного вручения, почтовой или электронной связи;

- обращается в устной форме по телефону, на личном приеме.

Заявитель в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к устному, письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, не изложена суть заявления или жалобы;

- в письменном обращении обжалуется судебное решение;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации города Благовещенска в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги не осуществляется.

2.11. 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.

Плата, взимаемая с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, не предусмотрена.

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

Максимальное время ожидания в очереди для получения устной консультации составляет не более 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.1. Регистрация письменных обращений осуществляется в день их поступления в администрацию города Благовещенска, в управление по развитию потребительского рынка и услуг, при этом обращению присваивается регистрационный номер, указывается дата регистрации.

2.13.2. Срок регистрации устных обращений составляет 15 минут.

2.14. 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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Требования к помещениям.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение, и располагается с учетом пешеходной доступности не более 5 минут от остановок общественного транспорта, оборудовано противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, туалетными комнатами для посетителей.

Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), имеющих оптимальные условия для работы.

Помещение оборудовано удобной для приема посетителей и хранения документов мебелью, системой кондиционирования воздуха.

2.14.2. Требования к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

Места ожидания в очереди для получения муниципальной услуги соответствуют комфортным условиям для заявителей, оборудованы мягким диваном, столом, стульями. Количество мест определено исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.14.3. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

У входа в помещение для приема заявителей размещаются стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги, а также информационные таблички с указанием номера кабинета, наименования управления, отдела, режима работы.

Рабочие места специалистов, осуществляющих прием, удобно расположены для приема посетителей, оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим, ксерокопирующим устройствам, имеют информацию о фамилии, имени и отчестве специалиста, осуществляющего прием.

При организации рабочих мест в целях пожарной безопасности предусмотрена возможность эвакуационного выхода из помещения.

Для беспрепятственного получения услуги инвалидам обеспечены следующие условия:

- помещения, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на 1 этаже здания и имеют отдельный вход, вход в здание оборудован пандусом;

- организован бесплатный туалет для посетителей;

- возможность самостоятельного передвижения по территории здания, на которой расположены помещения, входа и выхода из них;

- допуск собаки-проводника в здание, помещения, в которых предоставляется услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том

числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при

предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность

получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том

числе с использованием информационно-коммуникационных технологий,

возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в

многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных

услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении

органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя

(экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении

нескольких муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления

1

государственных и муниципальных услуг, предусмотренного [статьей 15](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AAC3C5C143084BAB25A4EDC08B3F03D5D06C6DA7357C8F549552A2D52AF4570438D1215C4EA2B0447039173q9L7G)

Федерального закона N 210-ФЗ (далее - комплексный запрос).

Отдел по защите прав потребителей посредством соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных административным регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- полнота и доступность информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.15.2. Качество предоставления муниципальной услуги характеризуется:

- удовлетворенностью заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги;

- отсутствием очередей при личном приеме;

- отсутствием нарушений сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (их представителям).

2.15.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами отдела по защите прав потребителей при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

Взаимодействие заявителей с должностными лицами отдела по защите прав потребителей осуществляется при устном обращении заявителя посредством телефонной связи, личного приема. Количество взаимодействий не ограничено и непосредственно зависит от необходимости получения муниципальной услуги самим заявителем.

Продолжительность одного взаимодействия заявителя с должностным лицом не превышает 15 минут.

В случаях, связанных с необходимостью составления претензии, искового заявления в суд, время приема продляется, но не более чем на 45 минут.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальная услуга не предоставляется.

Получение муниципальной услуги по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) не предусмотрено.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Иные требования к предоставлению муниципальной услуги не предусмотрены.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

1) прием и регистрация обращения;

2) рассмотрение обращения;

3) выдача результата.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации обращения является получение (поступление) в отдел по защите прав потребителей письменного, устного заявления, жалобы и документов, необходимых для предоставления услуги, указанных в [пункте 2.7](#P84) административного регламента при личном приеме, посредством телефонной, почтовой или электронной связи.

3.1.2. Письменное, устное обращение регистрируется в электронном журнале учета, электронной базе обращений потребителей в день поступления, обращению присваивается порядковый номер.

3.1.3. Должностными лицами отдела по защите прав потребителей, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры приема и регистрации обращения, являются:

- начальник отдела по защите прав потребителей;

- руководитель сектора отдела по защите прав потребителей;

- консультант отдела по защите прав потребителей.

3.1.4. Критерием принятия решения по административной процедуре приема и регистрации обращения является передача заявителем заявления, жалобы и документов, необходимых для предоставления услуги.

3.1.5. Результатом административной процедуры приема и регистрации обращения является регистрация заявления, жалобы и документов.

3.1.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры приема и регистрации обращения является проставление на заявлении, жалобе регистрационного номера и даты регистрации.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | КонсультантПлюс: примечание.  Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа. |  |

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения обращения является наличие зарегистрированных заявления, жалобы и необходимых документов, представленных заявителем.

3.2.2. При рассмотрении обращения специалист, ответственный за рассмотрение обращения (далее - специалист):

- определяет компетенцию зарегистрированных заявления, жалобы и документов, представленных заявителем, и соответствие их требованиям [п. 2.7](#P84) административного регламента;

- в случае отказа в рассмотрении обращения на основании [п. 2.9.2](#P94) административного регламента либо о перенаправлении обращения в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, заявителю сообщается в течение 7 дней со дня регистрации письменного обращения и в течение 15 минут с момента регистрации устного обращения;

- при необходимости осуществляет проверку фактов, изложенных в письменных обращениях.

В случае установления нарушений материалы по подведомственности направляет в контрольно-надзорные органы.

Продолжительность рассмотрения письменного обращения в течение 30 дней со дня его регистрации, в случае отказа в рассмотрении обращения либо о перенаправлении обращения в государственные органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в течение 7 дней со дня регистрации обращения, в течение 15 минут предоставляется устная консультация.

3.2.3. Должностными лицами отдела по защите прав потребителей, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры рассмотрения обращения, являются:

- начальник отдела по защите прав потребителей;

- руководитель сектора отдела по защите прав потребителей;

- консультант отдела по защите прав потребителей.

3.2.4. Критерием принятия решения по административной процедуре рассмотрения обращения является установление наличия или отсутствия оснований для отказа в рассмотрении обращения.

3.2.5. Результатом и способом фиксации результата выполнения административной процедуры рассмотрения обращения является получение должностным лицом отдела по защите прав потребителей, ответственным за предоставление муниципальной услуги, необходимых сведений для предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры выдачи результата является получение должностным лицом отдела по защите прав потребителей, ответственным за предоставление муниципальной услуги, необходимых сведений для предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. После установления отсутствия оснований для отказа в рассмотрении, переадресации обращения специалист:

- по письменному обращению обеспечивает подготовку, визирование, согласование проекта ответа (текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, с исчерпывающими пояснениями на поставленные в письме вопросы) и направление в установленном порядке его на подпись начальнику управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска, либо курирующему заместителю мэра города Благовещенска.

После подписания ответ направляется заявителю;

- по устному обращению консультирует по вопросам защиты потребительских прав, в случае необходимости оказывает помощь в составлении претензии, искового заявления, оказывает помощь в разрешении конфликтных ситуаций между хозяйствующими субъектами и потребителями посредством разъяснительной работы, переговоров.

Выдача результата выполняется способом и в сроки, установленными [пп. 2.4.1](#P74) и [п. 2.5](#P77) административного регламента.

3.3.3. Должностными лицами отдела по защите прав потребителей, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры выдачи результата, являются:

- начальник отдела по защите прав потребителей;

- руководитель сектора отдела по защите прав потребителей;

- консультант отдела по защите прав потребителей.

3.3.4. Критерием принятия решения по результатам административной процедуры выдачи результата является вынесение отделом по защите прав потребителей решения о выдаче результата муниципальной услуги заявителю.

3.3.5. Результатом административной процедуры выдачи результата является направление (вручение) заявителю письменного ответа, предоставление устной консультации в сроки и способом, установленными [пп. 2.4.1](#P74) и [п. 2.5](#P77) административного регламента.

3.3.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры выдачи результата являются:

- оформление, регистрация с проставлением даты регистрации, присвоением регистрационного номера (в электронном журнале учета, электронной базе обращений потребителей) письменного ответа;

- внесение записи в электронном журнале учета, электронной базе обращений потребителей о результатах устной консультации (разъяснено, составлена претензия, составлен иск) с указанием норм права, регулирующих правоотношения в сфере защиты прав потребителей.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием электронной почты, официального сайта администрации города Благовещенска, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, портала государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области.

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

3.5.1. Отделом по защите прав потребителей рассматривается заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданном (направленном) в результате предоставления муниципальной услуги в письменном ответе, представленным заявителем, и проводится проверка указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.5.2. Критерием принятия решения по процедуре является установление наличия или отсутствия таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.3. В случае выявления указанных в заявлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданном в результате предоставления муниципальной услуги письменном ответе, исправление и выдача заявителю исправленного взамен ранее выданного ответа производится в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.5.4. Результатом процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного письменного ответа.

3.6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальная услуга не предоставляется.

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за исполнением административных процедур специалистами осуществляется начальником управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами административного регламента, нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в указанной сфере.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Периодичность, полнота, качество плановых и внеплановых проверок устанавливаются начальником управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска.

Проверка может проводиться внепланово по конкретному обращению заявителя.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, своевременное рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги.

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

Ответственность должностных лиц отдела по защите прав потребителей, ответственных за предоставление муниципальной услуги, определяется их должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей должностные лица отдела по защите прав потребителей, ответственные за предоставление муниципальной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются:

- независимость;

- профессиональная компетентность;

- должная тщательность.

4.4.2. Требование о независимости состоит в том, что при осуществлении контроля лицо, осуществляющее контроль за предоставлением муниципальной услуги, независимо от должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в том числе не имеет родства с ним.

Лицо, осуществляющее контроль за предоставлением муниципальной услуги, должно принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Требование о профессиональной компетентности лица, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля за предоставлением муниципальной услуги оно обладает профессиональными знаниями и навыками.

4.4.4. Требование о должной тщательности лица, осуществляющего контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) отдела по защите прав

потребителей, предоставляющего муниципальную

услугу, а также его должностных лиц

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, указанного в [п. 2.13](#P108) административного регламента;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги, указанного в [п. 2.5](#P77);

- 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, представление 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, законами и иными 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 отдела по защите прав потребителей, его должностных лиц в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены 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.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в администрацию города Благовещенска либо в управление по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, должна быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [п. 5.5](#P273) административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба подана заявителем не по компетенции, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации жалоба направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, и в письменной форме заявитель информируется о перенаправлении жалобы.

5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых 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.

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

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 5.63](consultantplus://offline/ref=A93571D905E019C7DB1AAC3C5C143084BAB25341D905B3F03D5D06C6DA7357C8F549552B2A54A31A75569C4A1AC1F335065B1F937196qDL9G) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

5.10. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- необоснованность жалобы;

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, в следующих случаях:

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

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

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.