

Российская Федерация  
Самарская область

АДМИНИСТРАЦИЯ  
городского округа Кинель

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.06.2018 № 1659

Об утверждении административного  
регламента предоставления  
муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ  
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» согласно Приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации городского округа Кинель Самарской области от 31.03.2016г № 1226 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей»;

постановление администрации городского округа Кинель Самарской области от 03.10.2017г. № 2917 «О внесении изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей», утвержденный постановлением администрации городского округа Кинель Самарской области от 31.03.2016г № 1226».

3. Официально опубликовать настоящее постановление в газетах «Кинельская жизнь» или «Неделя Кинеля» и разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации городского округа Кинель Самарской области (Кинельгород.рф) в подразделе «Официальное опубликование» раздела «Информация».

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на  
Первого заместителя Главы городского округа Кинель Самарской области  
(Прокудин А.А.).

Глава городского округа



В.А.Чихирев

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
городского округа Кинель  
Самарской области  
от 26.06.2018г. № 1659

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
« ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ »**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) органов местного самоуправления на территории городского округа Кинель Самарской области, осуществляющих полномочия в области предоставления гражданам муниципальной услуги по рассмотрению жалоб потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей.

1.2. В настоящем административном регламенте используются следующие термины и понятия:

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

заявитель - физическое либо уполномоченный представитель, обратившийся лично либо через законных представителей и (или) направившие индивидуальные и (или) коллективные письменные обращения (жалобы) и имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

организационная помощь - содействие получателю муниципальной услуги в решении вопросов по организации и проведению иницилируемых им мероприятий для решения вопросов, связанных с защитой нарушенных прав потребителя;

консультативная помощь - помощь получателю муниципальной услуги, предоставляемая с целью объяснения ситуаций и решения связанных с ними проблем;

методическая помощь - проведение в интересах получателя муниципальной услуги мероприятий, направленных на обеспечение его знаниями, умениями, навыками, необходимыми для эффективной деятельности в российском обществе (далее - мероприятия).

1.3. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее - заявители).

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке, сроках и процедуре ее предоставления, осуществляют должностные лица администрации городского округа Кинель, многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг «Мои документы» (далее - МФЦ) осуществляющие предоставление муниципальной услуги.

1.4.2. Местонахождение администрации: 446430, Самарская обл., г. Кинель, ул. Мира, д.42 а.

1.4.3.График работы администрации, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного (трудоого) распорядка:

Дни недели	Периоды и часы работы (время местное)
понедельник	с 8.00 до 17.00 прием граждан
вторник	с 8.00 до 17.00 прием граждан
среда	с 8.00 до 17.00 работа с документами
четверг	с 8.00 до 17.00 прием граждан
пятница	с 8.00 до 16.00 работа с документами
Суббота, воскресенье	выходные дни
Обеденный перерыв с 12.00 до 13.00	

В предпраздничные дни продолжительность времени работы сокращается на 1 час и прекращается на 1 час раньше.

1.4.4.Справочные телефоны должностных лиц администрации городского округа Кинель Самарской области, предоставляющих муниципальную услугу: 8(84663) 6-10-31, (каб. 203).

1.4.5.Адрес электронной почты администрации: [kineladmin@yandex.ru](mailto:kineladmin@yandex.ru).

1.4.6.Местонахождение МФЦ: 446430, Самарская обл., г. Кинель, ул. Маяковского, 80а.

1.4.7.График работы МФЦ:

Дни недели	Периоды и часы работы (время местное)
Понедельник Вторник	8:00–18:00
среда	8:00–20:00
Четверг Пятница	8:00–18:00
Суббота	9:00–14:00
Воскресенье	Выходной день

1.4.8.Справочные телефоны должностных лиц МФЦ, предоставляющих муниципальную услугу: 8 (84663) 6-12-21

1.4.9.Адрес электронной почты МФЦ: [info@mfckinel.ru](mailto:info@mfckinel.ru)

1.4.10. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах администрации, а также о правилах предоставления муниципальной услуги размещается:

а) в электронной форме в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет):<http://социальныйпортал.рф>

на официальном интернет-сайте администрации:  
<http://www.кинельгород.рф/>.

на Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – Портал) [www.uslugi.samregion.ru](http://www.uslugi.samregion.ru);

б) в печатной форме на информационных стендах в помещении приема заявлений в администрации.

1.4.11.Информация о местах нахождения и графике работы МФЦ, находящегося в городском округе Кинель Самарской области, адресах электронной почты и официальных сайтов МФЦ приведена в сети Интернет по адресу: [www.мфц63.рф](http://www.мфц63.рф).

1.4.12.Размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется постоянно по мере ее обновления и поступления.

1.4.13. На официальном сайте администрации городского округа Кинель Самарской области в сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и полный почтовый адрес администрации;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию о правилах предоставления муниципальной услуги;
- адрес электронной почты администрации городского округа Кинель;
- полный текст настоящего Административного регламента с приложениями;
- информационные материалы, содержащиеся на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

1.4.14. На Портале размещается информация:

- полное наименование и полный почтовый адрес администрации городского округа Кинель;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;
- адрес электронной почты администрации городского округа Кинель;
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги.

1.4.15. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещаются следующие информационные материалы:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур);
- извлечения из текста настоящего Административного регламента и приложения к нему;



исчерпывающий перечень органов государственной власти, органов местного самоуправления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием предоставляемых ими документов;

последовательность обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в сети Интернет и электронной почты органов, в которых заинтересованные лица могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

схема размещения должностных лиц администрации и режим приема ими лиц, заинтересованных в получении консультации, заявителей; номера кабинетов, фамилии, имена, отчества (последние – при наличии) и должности соответствующих должностных лиц;

извлечения из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

перечень документов, представляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

банковские реквизиты для уплаты государственной пошлины;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Тексты перечисленных информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

1.4.16. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами администрации в порядке



консультирования на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения в электронном виде, поданные на Портале.

Указанное в настоящем пункте Административного регламента консультирование осуществляется в следующих формах:

- индивидуальное консультирование на личном приеме;
- индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);
- индивидуальное консультирование по телефону;
- публичное письменное консультирование;
- публичное устное консультирование.

1.4.17. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, включая предоставление в ходе консультаций форм документов, осуществляется бесплатно.

1.4.18. Индивидуальное консультирование на личном приеме осуществляется в приемные дни администрации двумя способами по выбору заявителя:

- в режиме общей очереди;
- по предварительной записи.

1.4.19. Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

1.4.20. При определении времени консультации по телефону должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, назначает время на основе уже имеющих встреч с заявителями и времени, удобного заявителю. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования. Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись

осуществляется путем внесения информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных или электронных носителях. Заявителю сообщается время предоставления необходимых документов для выдачи разрешения на право организации розничного рынка и кабинет приема документов, в который следует обратиться.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 20 минут.

1.4.21. Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме, с согласия обратившегося лица дается устно в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

1.4.22. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте) осуществляется двумя способами в зависимости от формы обращения заявителя:

- посредством направления ответа на обращение заявителя по почте в адрес заявителя в письменной форме;
- посредством направления ответа на обращение заявителя в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на поступившее обращение направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.23. Индивидуальное консультирование по телефону осуществляется посредством приема звонков заявителей в соответствии с графиком работы должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица, указанные в настоящем пункте, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный

звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.4.24. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо должно быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

1.4.25. Публичное письменное консультирование осуществляется посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, расположенных в помещениях администрации, предназначенных для приема граждан, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте администрации и Портале.

1.4.26. Публичное устное консультирование осуществляется уполномоченными должностными лицами администрации с привлечением средств массовой информации.

1.4.27. Должностные лица администрации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, при ответе на обращения граждан и организаций обязаны:

уважительно относиться к лицам, обратившимся за консультацией. Во время личного консультирования и консультирования по телефону необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце личного консультирования и консультирования по телефону должностное лицо администрации, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и

перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать) в целях предоставления муниципальной услуги;

давать в простой, доступной форме ответы на письменные обращения при осуществлении консультирования по почте (по электронной почте), содержащие ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы должностного лица администрации, подписавшего ответ, номер телефона и фамилию исполнителя (должностного лица администрации, подготовившего ответ).

1.4.28. Должностное лицо администрации не вправе осуществлять консультирование обратившихся за консультацией лиц, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения обратившихся за консультацией лиц.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Защита прав потребителей».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – администрация городского округа Кинель Самарской области (далее уполномоченный орган). Должностное лицо уполномоченного округа - специалист отдела экономики и потребительского рынка управления экономического развития, инвестиций и потребительского рынка.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг в части приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, доставки документов в администрацию, выдачи документов заявителю.

2.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является консультация, методическая поддержка, проведение мероприятия, отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации поступившего документа с приложением

документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

## 2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4);

– Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

– Федеральным законом Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» – опубликовано 8 октября 2003 г.);

– Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 02.08.2010, ст. 4179);

– Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448);

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943);

– Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном 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» ("Российская газета" от 4 февраля 1998 г., Собрание законодательства Российской Федерации от 26 января 1998 г. N 4 ст. 482);

–Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» ("Российская газета" от 28 августа 1997 г., Собрание законодательства Российской Федерации от 25 августа 1997 г. N 34, ст. 3979);

–Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» ("Российская газета" от 1 июня 2011 г. N 116, Собрание законодательства Российской Федерации от 30 мая 2011 г. N 22 ст. 3168);

–Постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2010 № 16 « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области» ("Волжская коммуна" от 29 января 2011 г. N 28);

–Постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 « Об утверждении Типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные постановления Правительства Самарской области» ("Волжская коммуна" от 31 марта 2015 г. N 75);

- Уставом городского округа Кинель Самарской области;

- настоящим административным регламентом.

2.7. Перечень документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги:

–документ, удостоверяющий его личность (паспорт);

–документы, подтверждающие заявленные факты (при наличии);



– письменное обращение – заявление согласно Приложению 2.

При обращении представителя гражданина дополнительно представляются:

– паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность представителя гражданина, имеющего право на получение муниципальной услуги;

– документы, подтверждающие полномочия представителя;

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

- заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги и отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если заявление не содержит фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

- если в заявлении отсутствуют необходимые сведения для его исполнения;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если вопросы поставленные гражданином, не регулируются законодательством о защите прав потребителей;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить



гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2.9.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги - 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 5 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.

Здание, в котором расположен уполномоченный орган или МФЦ, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заинтересованных лиц.

Центральный вход в здание уполномоченного органа или МФЦ должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы уполномоченного органа или МФЦ.

Вход в здание уполномоченного органа или МФЦ оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

В помещениях для работы с заинтересованными лицами размещаются информационные стенды.

Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заинтересованных лиц и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заинтересованными лицами.

Рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

На территории, прилегающей к зданию уполномоченного органа или МФЦ, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заинтересованных лиц, обратившихся в уполномоченный орган или МФЦ за определенный период. На стоянке должно быть не менее 5 машиномест. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в помещения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

В случаях, если существующие объекты социальной инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).2.15. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Качественной муниципальной услуга признается при предоставлении в сроки, определенные настоящим административным регламентом, а также отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги при соблюдении снижения

времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

Заявители (получатели муниципальной услуги) могут принимать участие в опросах, анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим административным регламентом.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения информации об услуге;
- реализация этапов предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в соответствии со сроками, установленными Правительством Российской Федерации).

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и в электронной форме.

2.15.1. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ в соответствии с соглашением, заключенным между органом местного самоуправления и соответствующим МФЦ, в котором определяется порядок и условия предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ.

2.15.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

Представление заявления в электронной форме или в виде электронного документа осуществляется с учетом информационно-технологических условий (возможностей) и требует наличия у обеих сторон (заявителя и органа, предоставляющего муниципальную услугу) доступа к Порталу в сети Интернет.

Прием и регистрация заявлений, представляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в пределах срока регистрации, предусмотренного административным регламентом.

**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. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

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

прием запроса;

принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении;

оказание организационной, консультативной или методической помощи.

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

3.3.1. Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в администрацию городского округа Кинель Самарской области или в МФЦ по установленной форме (приложение № 2 к административному регламенту), представляемым лично, либо почте, или в электронной форме с использованием Портала.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.7. административного регламента, приложенные к заявлению и представленные в электронной форме с использованием Портала, являются основанием для начала предоставления муниципальной услуги.

3.3.1.1. Максимальный срок исполнения процедуры – 1 (один) рабочий день с момента поступления запроса.

3.3.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.3.2.1. Ответственное должностное лицо проверяет запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.2. В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, ответственное должностное лицо готовит письмо получателю муниципальной услуги об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - информационное письмо).

3.3.2.3. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2.4. Информационное письмо передается ответственным должностным лицом на подпись руководителю уполномоченного органа.

3.3.2.5. Руководитель уполномоченного органа подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления почтовым отправлением получателю муниципальной услуги. В случае указания получателем муниципальной услуги электронного почтового адреса подписанное руководителем информационное письмо дополнительно направляется на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.3.2.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги запрос получателя муниципальной услуги направляется для исполнения уполномоченным специалистом.

3.3.2.7. Максимальный срок исполнения процедуры по пунктам 3.3.2.4 - 3.3.2.6 административного регламента - 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

3.3.3. Оказание организационной, консультативной и методической помощи.

3.3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения административной процедуры, является принятое Руководителем



уполномоченного органа положительное решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.2. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 50 минут.

3.3.3.3. Должностное лицо уполномоченного органа изучает предоставленные заявителем документы, оказывает помощь в заполнении заявки.

3.3.3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является получение ответов на запросы от органов, участвующих в предоставлении информации, необходимой при оказании муниципальной услуги.

3.3.3.6. Способом фиксации результата административной процедуры является приобщение поступивших ответов на запросы к комплекту документов, приложенных к заявлению.

3.3.3.7. По результатам анализа заявки и предоставленных заявителем документов специалист оформляет и передает заявителю документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает организационную, консультативную и методическую помощь.

3.3.3.8. Результат исполнения административной процедуры фиксируется в журнале регистрации.

3.3.3.9. Специалист подготавливает проект ответа заявителю и передает на согласование Руководителю уполномоченного органа.

3.3.3.10. Руководитель уполномоченного органа, в случае согласия с содержанием ответа, подписывает его и передает специалисту для дальнейшей регистрации и направления заявителю. В случае несогласия с



содержанием ответа руководитель указывает специалисту на недоработки, которые специалист устраняет и повторно передает проект ответа руководителю на согласование.

#### **4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ответственными должностными лицами уполномоченного органа решений осуществляет руководитель уполномоченного органа или его заместитель.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных должностных лиц уполномоченного органа, непосредственно осуществляющих административные процедуры.

4.3. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов в соответствии с планом работы уполномоченного органа.

4.4. Внеплановые проверки осуществляются по решению руководителя уполномоченного органа или его заместителя, а также на основании полученной жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) и решения ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.5. Ответственный сотрудник уполномоченного органа, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка совершения административных процедур.

Ответственность сотрудников уполномоченного органа определяется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о муниципальной гражданской службе.

4.6. Граждане, их объединения и организации всех форм собственности для осуществления контроля со своей стороны вправе направить в уполномоченный орган предложения, рекомендации, замечания по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также предложения по внесению изменений в Регламент и нормативные правовые акты Самарской области, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, муниципальных

служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

### **Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе комплексного запроса (запроса заявителя при однократном обращении за предоставлением двух и более муниципальных услуг);

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функций по предоставлению муниципальных услуг, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами городского округа Кинель Самарской области.

В случаях, указанных в подпунктах 2), 5), 7) и 9) настоящего пункта, 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, муниципальным правовым актом городского округа Кинель Самарской области возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг, а также государственных услуг, предоставляемых в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий, в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и

подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

**Органы, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба заявителя (получателя муниципальной услуги) или иного уполномоченного лица может быть адресована:

руководителю уполномоченного органа;

должностному лицу органа/структурного подразделения Администрации, ответственному за организацию предоставления муниципальной услуги;

Главе городского округа Кинель Самарской области;

Руководителю МФЦ;

Руководителю организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются в Администрацию. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.



### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, уполномоченный орган, многофункциональный центр либо в организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Самарской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Самарской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и

муниципальных услуг Самарской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.



Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Администрацию, уполномоченный орган, многофункциональный центр, организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», жалобы от заявителя.

5.5. Жалобы на решения, принятые руководителями органов/структурных подразделений Администрации, подаются в Администрацию.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии) 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, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

### **Результат рассмотрения жалобы**

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Самарской области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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 направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### **Способы информирования заявителей о результатах рассмотрения жалобы**

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

#### **Порядок обжалования решения по жалобе**

5.9. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

#### **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.10. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

5.11. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявителя могут получить на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, лично во время приема, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Самарской области.

Приложение № 1  
« Защита прав потребителей»

БЛОК-СХЕМА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
« ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

Начало предоставления муниципальной услуги: заявитель обращается с запросом лично или по электронной почте или почтовым отправлением

Прием и регистрация заявления

Обработка заявления, рассмотрение документов

Подготовка мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги

Направление ответа заявителю

Оказание консультационно-методической и организационной помощи

Подготовка необходимой информации в соответствии с заявлением

Направление ответа заявителю

Предоставление муниципальной услуги завершено

Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Защита прав потребителей»

ЗАЯВЛЕНИЕ  
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения, должность, фамилия,  
имя, отчество соответствующего должностного лица)

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО полностью)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_

документ (паспорт, свидетельство о рождении):

\_\_\_\_\_ (наименование, серия, № документа, дата выдачи, кем выдан)

Прошу предоставить мне муниципальную услугу

Подпись: \_\_\_\_\_

Расшифровка подписи \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Дата: