**УРЫСЫЕ ФЕДЕРАЦИЕ**

**АДЫГЭ РЕСПУБЛИК**

**МУНИЦИПАЛЬНЭ ОБРАЗОВАНИЕУ**

**«КРАСНОГВАРДЕЙСКЭ РАЙОНЫМ»**

**И АДМИНИСТРАЦИЙ**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»**



*П О С Т А Н О В Л Е Н И Е*

# ***АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ***

# ***«КРАСНОГВАРДЕЙСКИЙ РАЙОН»***

*От 29.11.2024г. № 918*

**с. Красногвардейское**

# **О внесении изменения в постановление администрации МО «Красногвардейский район» №795 от 23.12.2011г. «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей»**

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством нормативных правовых актов администрации района, руководствуясь постановлением администрации МО «Красногвардейский район» № 404 от 27.05.2022 года «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом МО «Красногвардейский район»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести изменение в постановление администрации МО «Красногвардейский район» №795 от 23.12.2011г. «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» изложив Приложение в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Разместить настоящее постановление в сетевом издании «Дружба» (http://kr-drugba.ru, ЭЛ № ФС77-7420 от 29.12.2018г.), а также на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на отдел экономического развития и торговли администрации МО «Красногвардейский район.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его опубликования.

Глава МО «Красногвардейский район» Т.И. Губжоков

Приложение  
к постановлению администрации  
МО «Красногвардейский район»  
от 23 декабря 2011 года №795

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Консультирование граждан по вопросам  
защиты прав потребителей»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги (далее - Административный регламент).

**2. Круг заявителей**

2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют граждане Российской Федерации и лица без гражданства, которые пользуются товарами или услугами для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и извлечением прибыли (далее - Заявители).

**3. Требования предоставления заявителю муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель**

3.1. Муниципальная услуга должна быть предоставлена Заявителю в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги (далее – вариант).

3.2. Вариант, в соответствии с которым Заявителю будет предоставлена муниципальная услуга, определяется в соответствии с настоящим Административным регламентом, исходя из признаков Заявителя и показателей таких признаков (перечень признаков Заявителя, а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги), приведенных в таблице 1 Приложения №1 к настоящему Административному регламенту.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**1. Наименование муниципальной услуги**

1.1. Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

**2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация МО «Красногвардейский район» (далее - Администрация). Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел экономического развития и торговли Администрации (далее – Отдел).

2.2. Предоставление муниципальной услуги не осуществляется посредством запроса в многофункциональный центр.

**3. Результат предоставления муниципальной услуги**

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- устное (письменное) разъяснение по существу поставленного вопроса, оказание устной помощи в написании претензий к хозяйствующим субъектам, нарушившим права потребителей;

- документ, выданный по результату ранее предоставленной муниципальной услуги, без опечаток и ошибок.

3.2. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги:

3.2.1. В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги при личном устном консультировании в Отдел.

3.2.2. В случае обращения за получением муниципальной услуги при консультировании по телефону «горячая линия» Отдела - непосредственно по телефону Отдела.

3.3.3. В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги при письменном консультировании в Отдел.

Для получения результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе заявитель (представитель) имеет право обратиться непосредственно в Отдел.

**4. Срок предоставления муниципальной услуги**

4.1. Максимальный срок предоставления услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации заявления, поступившего в письменной форме или в форме электронного документа, с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

**5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих размещается на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет».

**6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, размещен в [разделе III](file:///C:\Хуратов\Desktop\Приказ%20министерства%20труда%20и%20социального%20развития%20Краснодарского%20края%20от%201%20август.odt#anchor141) Административного регламента в описаниях вариантов предоставления муниципальной услуги.

Формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги, приводятся в качестве [приложений](file:///C:\Хуратов\Desktop\Приказ%20министерства%20труда%20и%20социального%20развития%20Краснодарского%20края%20от%201%20август.odt#anchor3000) к Административному регламенту.

Способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги приводятся в [разделе III](file:///C:\Хуратов\Desktop\Приказ%20министерства%20труда%20и%20социального%20развития%20Краснодарского%20края%20от%201%20август.odt#anchor141) Административного регламента в описаниях вариантов предоставления муниципальной услуги.

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

7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещен в [разделе III](file:///C:\Хуратов\Desktop\Приказ%20министерства%20труда%20и%20социального%20развития%20Краснодарского%20края%20от%201%20август.odt#anchor141) Административного регламента в описаниях вариантов предоставления муниципальной услуги.

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

8.1. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги размещен в [разделе III](file:///C:\Хуратов\Desktop\Приказ%20министерства%20труда%20и%20социального%20развития%20Краснодарского%20края%20от%201%20август.odt#anchor141) Административного регламента в описаниях вариантов предоставления муниципальной услуги.

**9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в Отделе составляет не более 15 минут.

**11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

11.1. Для всех вариантов предоставления муниципальной услуги и регистрации заявления и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных заявителем непосредственно в Администрацию, осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации в день подачи указанного заявления и документов.

11.2. Для всех вариантов предоставления муниципальной услуги регистрация заявления и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных по почте, представленных в форме электронных документов, осуществляется уполномоченным должностным лицом Администрации в день поступления указанного заявления и документов в Уполномоченный орган.

11.3. Для всех вариантов предоставления муниципальной услуги регистрация заявления и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных по почте, представленных в форме электронных документов, поступивших в Администрацию в выходной, нерабочий праздничный день или после окончания рабочего дня, осуществляется в первый, следующий за ним, рабочий день.

**12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

12.1. На официальном сайте органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет» размещены сведения о требованиях, которым должны соответствовать помещения, в которых Отделом предоставляется муниципальная услуга, в том числе зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требований к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов (помещения, здания) в соответствии с [законодательством](https://internet.garant.ru/document/redirect/10164504/3) Российской Федерации и социальной защите населения.

**13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

13.1. На официальном сайте органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет» размещаются сведения о перечне показателей качества и доступности муниципальной услуги, в том числе о доступности электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, возможности подачи заявления на получение муниципальной услуги и документов в электронной форме, своевременности предоставления муниципальной услуги (отсутствии нарушений сроков предоставления муниципальной услуги), предоставлении муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги, об удобстве информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги.

**14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги**

14.1. Услуги, являющиеся обязательными и необходимыми для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.**

**Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги**

1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие варианты:

1.1.1. консультирование заявителей на основании обращений в устной форме;

1.1.2. консультирование заявителей на основании обращений в письменной форме или в форме электронного документа;

1.1.3. исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

1.2. Выдача дубликата документа выданного по результатам предоставления муниципальной услуги не предусмотрена.

**Профилирование заявителя**

1.3. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется на основании ответов на вопросы анкетирования Заявителя. Перечень признаков Заявителей, а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги.

Вариант 1

1.4. Максимальное время предоставления варианта муниципальной услуги в случае устного обращения Заявителя составляет 60 минут.

1.5. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги являются:

1.5.1. устное разъяснение по существу поставленного вопроса, оказание помощи в написании претензий к хозяйствующим субъектам, нарушившим права потребителей;

1.5.2. уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.6. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги предусмотрено путем внесения записи в журнал регистрации заявлений и обращений потребителей.

1.7. Вариант предоставления муниципальной услуги не предполагает предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме.

1.8. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с вариантом:

1.8.1. прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.8.2. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

1.8.3. предоставление результата муниципальной услуги.

1.9. Межведомственное информационное взаимодействие и приостановление предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим вариантом не предусмотрено.

**Административные процедуры.**

**Прием документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Основанием для консультирования является обращение заявителя лично или по телефону Отдела.

1.10. Документы, необходимые для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель должен представить в случае личного обращения в Отдел:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем | Примечание |
| Документ, удостоверяющий личность Заявителя | Заявитель |
| Документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени Заявителя | Представитель Заявителя |

1.11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе в случае личного обращения в Отдел:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые Заявитель представляет по собственной инициативе | Примечание |
| Копии документов, подтверждающих факт приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги, в результате которых были нарушены права потребителя | Заявитель, представитель Заявителя |

1.12. Способами установления личности (идентификации) Заявителя при подаче документов являются:

1.12.1. в Отделе – документ, удостоверяющий личность;

1.12.2. по телефону – личность устанавливается со слов Заявителя.

1.13. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрено.

1.14. При устном обращении заявителя в Отдел, в том числе по телефону, уполномоченное лицо Отдела выясняет причины обращения и, после регистрации заявителя (в журнал регистрации заявлений и обращений потребителей), консультирует и дает разъяснения по существу поставленных вопросов.

1.15. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Отдела, Заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации, а также о праве и порядке обращения Заявителя в органы власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

1.16. В случае если Заявитель не удовлетворен устной консультацией ему предлагается направить обращение в письменной форме по форме приложения №2 к настоящему Административному регламенту.

**Межведомственное информационное взаимодействие**

1.17. Для получения варианта муниципальной услуги направление межведомственных информационных запросов не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) варианта муниципальной услуги**

1.18. Решение о предоставлении варианта муниципальной услуги принимается уполномоченным лицом Отдела в срок, установленный в пункте 1.4. раздела III Административного регламента.

1.19. Основания для отказа предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**Предоставление результата муниципальной услуги**

1.20. Способом получения результата предоставления муниципальной услуги является устное консультирование в срок, установленный в пункте 1.4. раздела III Административного регламента.

Вариант 2

1.21. Максимальное время предоставления варианта муниципальной услуги в случае поступления от Заявителя обращения в письменной форме или в форме электронного документа составляет не более 15 рабочих дней со дня регистрации заявления по форме, согласно Приложения №2 к настоящему Административному регламенту.

1.22. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги являются:

1.22.1. письменное разъяснение по существу поставленного вопроса, оказание помощи в написании претензий к хозяйствующим субъектам, нарушившим права потребителей;

1.22.2. уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.23. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги предусмотрено путем внесения записи в журнал регистрации заявлений и обращений потребителей.

1.24. Вариант предоставления муниципальной услуги не предполагает предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме.

1.25. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с вариантом:

1.25.1. прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.25.2. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

1.25.3. предоставление результата муниципальной услуги.

1.26. Межведомственное информационное взаимодействие и приостановление предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим вариантом не предусмотрено.

**Административные процедуры.**

**Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

1.27. Представление Заявителем документов и заявления (по форме согласно приложения №2) к настоящему Административному регламенту осуществляется путем личной передачи заявления в Администрацию, на адрес электронной почты Администрации, почтовым отправлением в адрес Администрации.

1.28. Документы, необходимые для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель должен представить самостоятельно:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем | Примечание |
| Документ, удостоверяющий личность Заявителя | Заявитель |
| Документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени Заявителя | Представитель Заявителя |

1.29. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые Заявитель представляет по собственной инициативе | Примечание |
| Копии документов, подтверждающих факт приобретения товара, выполнения работы, оказания услуги, в результате которых были нарушены права потребителя | Заявитель, представитель Заявителя |

1.30. Способами установления личности (идентификации) Заявителя при взаимодействии являются:

1.30.1. в Администрации – предоставление Заявителем документа, удостоверяющего личность;

1.30.2. посредством почтовой связи, электронной почты – копия документа, удостоверяющего личность, заверенная в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.31. Основания для отказа в приеме заявления и документов отсутствуют.

1.32. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Администрации – 1 рабочий день.

Прошедшие регистрацию заявления передаются Главе МО «Красногвардейский район». Заявление, вместе с прилагаемыми к ним документами и материалами, направляются с соответствующей резолюцией Главы МО «Красногвардейский район» в Отдел.

1.33. Заявление, поступившее в Отдел, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящих документов.

1.34. Уполномоченное лицо Отдела регистрирует заявление в течение одного дня с даты его поступления.

1.35. Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления Заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

1.36. Уполномоченное лицо Отдела изучает заявление Заявителя и прилагаемые к нему документы и материалы, а именно:

- проверяет правильность оформления заявления;

- комплект и подлинность исходящих документов, представленных в соответствии с пунктом 1.28. и 1.29. раздела III настоящего Административного регламента;

- отсутствие в заявлении и прилагаемых к нему документов подчисток, приписок, зачеркнутых слов, исправлений.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пунктах 1.28. и 1.29. раздела III настоящего Административного регламента, уполномоченное лицо Отдела уведомляет Заявителя в письменном виде о наличии препятствий для представления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению.

1.37. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченное лицо Отдела готовит письменное разъяснение по существу поставленного вопроса.

1.38. Ответ на заявление направляется Заявителю (его представителю) по почтовому адресу, указанному в заявлении, если ответ должен быть отправлен в письменной форме или по адресу электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа.

1.39. Факт направления ответа на заявление Заявителя фиксируется в журнале регистрации исходящих документов Администрации.

1.40. Муниципальная услуга предусматривает возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору Заявителя, независимо от его места жительства или места или места пребывания (для физических лиц) в Администрации, посредством почтовой связи и электронной почты.

**Межведомственное информационное взаимодействие**

1.41. Для получения варианта муниципальной услуги направление межведомственных информационных запросов не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) варианта муниципальной услуги**

1.42. Решение о предоставлении варианта муниципальной услуги принимается уполномоченным лицом Отдела в срок, не превышающий 6 рабочих дней со дня получения Отделом всех сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

1.43. Основания для отказа предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**Предоставление результата муниципальной услуги**

1.44. Способы получения результата предоставления муниципальной услуги:

- на бумажном носителе при личном обращении Заявителя в Отдел;

- на бумажном носителе посредством почтовой связи, электронной почтой.

1.45. Результат предоставления муниципальной услуги может быть предоставлен по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц) посредством почтовой связи, электронной почты или личного обращения в Отдел.

1.46. Предоставление результата муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

Вариант 3

1.47. Максимальное время предоставления варианта муниципальной услуги в случае поступления от Заявителя обращения по исправлению допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах в письменной форме или в форме электронного документа составляет не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления по форме, согласно приложения №3 настоящего Административного регламента.

1.48. Результатом предоставления варианта муниципальной услуги являются:

1.48.1. решение о выдаче письменного разъяснения по существу поставленного вопроса, выданного по результату ранее предоставленной муниципальной услуги, без опечаток и ошибок;

1.48.2. уведомление об отказе в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

1.49. Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

1.50. Вариант предоставления муниципальной услуги не предполагает предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме.

1.51. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с вариантом:

1.51.1. прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.51.2. принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

1.51.3. предоставление результата муниципальной услуги.

1.52. Межведомственное информационное взаимодействие и приостановление предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим вариантом не предусмотрено.

**Административные процедуры.**

**Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

1.53. Представление Заявителем документов и заявления по форме согласно приложения №3 настоящего Административного регламента осуществляется путем личной передачи заявления в Администрацию, путем направления заявления на адрес электронной почты Администрации, почтовым отправлением в адрес Администрации.

1.54. Срок регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Администрации - 1 рабочий день.

1.55. Документы, необходимые для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель должен представить самостоятельно:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем | Примечание |
| Документ, удостоверяющий личность Заявителя | Заявитель, представитель Заявителя |
| Документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени Заявителя | Представитель Заявителя |
| Документы, обосновывающие доводы заявителя о наличии опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также содержащие правильные сведения | Заявитель, представитель Заявителя |

1.56. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для представления варианта муниципальной услуги, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

|  |  |
| --- | --- |
| Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые Заявитель представляет по собственной инициативе | Примечание |
| Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, указанные в пунктах 3.1. раздела II настоящего Административного регламента | Заявитель, Представитель Заявителя |

1.57. Способами установления личности (идентификации) Заявителя при подаче документов являются:

1.57.1. в Администрации – предоставление Заявителем документа, удостоверяющего личность;

1.57.2. посредством почтовой связи, электронной почты – копия документа, удостоверяющего личность, заверенная в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.58. Основания для отказа в приеме заявления и документов отсутствуют.

1.59. Прошедшее регистрацию заявление передается Главе МО «Красногвардейский район». Заявление, вместе с прилагаемыми к ним документами и материалами, направляются с соответствующей резолюцией Главы МО «Красногвардейский район» в Отдел.

1.60. Заявление, поступившее в Отдел, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящих заявлений.

1.61. Уполномоченное лицо Отдела регистрирует заявление в течение одного дня с даты его поступления.

1.62. Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления Заявителей, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям.

1.63. Уполномоченное лицо Отдела изучает заявление Заявителя и прилагаемые к нему документы и материалы, а именно:

- проверяет правильность оформления заявления;

- комплект и подлинность исходящих документов, представленных в соответствии с пунктом 1.55. и 1.56. раздела III настоящего Административного регламента;

- отсутствие в заявлении и прилагаемых к нему документов подчисток, приписок, зачеркнутых слов, исправлений.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пунктах 1.55. и 1.56. раздела III настоящего Административного регламента, уполномоченное лицо Отдела уведомляет Заявителя в письменном виде о наличии препятствий для представления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению.

1.64. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченное лицо Отдела готовит письменное разъяснение по существу поставленного вопроса, выданное по результату ранее предоставленной муниципальной услуги, без опечаток и ошибок, указанных Заявителем в заявлении.

1.65. Муниципальная услуга предусматривает возможность приема заявления и документов, необходимых для предоставления варианта муниципальной услуги, по выбору Заявителя, независимо от его места нахождения посредством почтовой связи, электронной почты или личного обращения в Администрацию.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) варианта муниципальной услуги**

1.66. Решение о предоставлении варианта муниципальной услуги принимается уполномоченным лицом Отдела в срок, не превышающий 6 рабочих дней со дня получения Отделом всех сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с вариантом предоставления муниципальной услуги.

1.67. Основания для отказа предоставления муниципальной услуги:

- заявитель не являлся получателем муниципальной услуги;

- непредставление Заявителем документов, которые он в соответствии с настоящим Административным регламентом должен представить самостоятельно;

- заявление оформлено без соблюдения требований к форме и (или) содержанию (содержит неполные сведения);

- отсутствие в результатах предоставления муниципальной услуги опечаток и (или) ошибок.

**Предоставление результата муниципальной услуги**

1.68. Способы получения результата предоставления муниципальной услуги:

- на бумажном носителе при личном обращении Заявителя в Отдел;

- на бумажном носителе посредством почтовой связи, электронной почты.

1.69. Результат предоставления муниципальной услуги может быть предоставлен по выбору Заявителя независимо от его места нахождения посредством почтовой связи, электронной почты или личного обращения в Отдел.

1.70. Предоставление результата муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**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**

1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Отдела Административного регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Отдела.

1.2. Текущий контроль осуществляется посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

# **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**

2.1. Плановые проверки проводятся на основе утверждаемого плана, а внеплановые на основании жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) должностных лиц по решению лиц, ответственных за проведение проверок.

2.2. Проверки проводятся уполномоченными лицами Администрации.

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

3.1. Нарушившие требования Административного регламента должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

4.2. Лица, которые осуществляют контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации нормативных правовых актов Российской Федерации, Республики Адыгея, а также положений настоящего Административного регламента.

4.4. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

# **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников**

5.1. Информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования осуществляется посредством размещения информации на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги непосредственно в Администрации, на личном приеме, направление документов на бумажном носителе посредством почтовой связи или электронной почты.

5.2. Жалобы в форме электронных документов направляются на электронный адрес Администрации и на официальный сайт органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет».

Жалобы в форме документов на бумажном носителе направляются в Администрацию.

5.3. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Администрацией, должностным лицом Администрации, либо муниципальным служащим в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации либо муниципальных служащих подается заявителем в Администрацию на имя Главы МО «Красногвардейский район».

5.5. Жалоба на решения и действия (бездействие) Главы МО «Красногвардейский район» подается в Администрацию.

5.6. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальной услуги непосредственно в Администрации, на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Красногвардейский район» в сети «Интернет».

5.7. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих регулируется [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

|  |
| --- |
| Управляющий делами администрации  МО «Красногвардейский район» А.А. Катбамбетов |

Приложение №1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Консультирование граждан по вопросам

защиты прав потребителей»

**Перечни общих признаков заявителей, а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления муниципальной услуги**

Таблица 1. Круг заявителей в соответствии с вариантами предоставления Услуги

|  |  |
| --- | --- |
| № варианта | Комбинация значений признаков |
| 1 | Физическое лицо, представитель физического лица, обращающиеся за предоставлением муниципальной услуги в устной форме |
| 2 | Физическое лица, представитель физического лица, обращающиеся за предоставлением муниципальной услуги в письменной форме или в электронной форме |
| 3 | Физическое лицо, представитель физического лица, обращающиеся за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах |

Таблица 2. Признаки, определяющие вариант предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование признака | Значение признака | |
| 1 | 2 | 3 | |
| 1. | Цель обращения | - Обращение за предоставлением муниципальной услуги в устной форме;  - Обращение за предоставлением муниципальной услуги в письменной форме или в электронной форме;  - Обращение за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах | |
| Критерии для формирования вариантов предоставления услуги | | | |
| 2. | Кто обращается за услугой? | | 1.Заявитель  2.Представитель |
| 3. | К какой категории относится заявитель? | | 1.Физическое лицо |

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район» А.А. Катбамбетов

Приложение №2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Консультирование граждан по вопросам

защиты прав потребителей»

**Форма заявления о предоставлении муниципальной услуги**

Кому:

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

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

(наименование уполномоченного органа)

От кого:

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

(полное наименование, ИНН)

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

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

(контактный телефон, электронная почта,

почтовый адрес)

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

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

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии),

данные документа, удостоверяющего личность,

контактный телефон, адрес электронной почты, адрес регистрации,

адрес фактического проживания уполномоченного лица)

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

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

(данные представителя заявителя)

**Заявление о предоставлении муниципальной услуги**

В рамках предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей» прошу рассмотреть следующий вопрос \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Указывается суть вопроса при наличии факта нарушения прав потребителя при приобретении товара, выполнении работы, оказания услуги

Приложение (при наличии):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат предоставления муниципальной услуги прошу:

|  |  |
| --- | --- |
| Выдать на бумажном носителе при личном обращении в уполномоченный орган местного самоуправления, организацию, расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Направить на бумажном носителе на почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Направить в форме электронного документа на адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| Указывается один из перечисленных способов | |

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

(подпись заявителя) (фамилия, имя, отчество

(последнее – при наличии)

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район» А.А. Катбамбетов

Приложение №3

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

«Консультирование граждан по вопросам

защиты прав потребителей»

**Форма заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

Кому:

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

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

(наименование уполномоченного органа)

От кого:

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

(полное наименование, ИНН)

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

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

(контактный телефон, электронная почта,

почтовый адрес)

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

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

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии),

данные документа, удостоверяющего личность,

контактный телефон, адрес электронной почты, адрес регистрации,

адрес фактического проживания уполномоченного лица)

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

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

(данные представителя заявителя)

**Заявление**

**об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

Прошу исправить опечатку и (или) ошибку в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Указываются реквизиты и название документа,

выданного уполномоченным органом в результате

предоставления муниципальной услуги

Приложение (при наличии):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Прилагаются материалы, обосновывающие

наличие опечатки и (или) ошибки

Подпись заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Управляющий делами администрации

МО «Красногвардейский район» А.А. Катбамбетов