

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ СЕЛО ГАВРИКИ**

**МЕЩОВСКОГО РАЙОНА**

**КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**10 марта 2021 года**  **№ 9**

# **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг, в соответствии с [Федеральным законом](http://municipal.garant.ru/document?id=12077515&sub=0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Федеральным законом](http://municipal.garant.ru/document?id=86367&sub=0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования СП «Село Гаврики», администрация СП «Село Гаврики»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (приложение).

2. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации СП «Село Гаврики» в информационно-телекоммуникационной сети интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации СП «Село Гаврики» Ивкин М.П.**

Приложение

к постановлению администрации

СП «Село Гаврики»

от 10.03.2021 № 9

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

# **предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей в предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.2.1 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Место нахождения, почтовый адрес Администрации «Село Гаврики» (далее – администрация, уполномоченный орган): Калужская область, Мещовский район, Село Гаврики, ул. Молодежная, д.5

График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги:

понедельник - четверг 08.00 – 17.00,

пятница 08.00 – 16.45, перерыв 13.00 - 14.00,

суббота, воскресенье выходные дни.

Телефон, факс: 8 (48446) 9-27-42

Адрес электронной почты: [ad.gavriki@yandex.ru](mailto:ad.gavriki@yandex.ru)

Телефон для информирования по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги 8 (48446) 9-27-42

Адрес официального сайта уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» (далее – Интернет-сайт: www. gavriki-adm.ru

Место нахождения государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее –«МФЦ»)

Почтовый адрес: Калужская область, г. Мещовск, ул. Мира, д. 25

график (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги:

понедельник-пятница 9.00 – 18.00, с перерывом на обед с 13.00 – 14.00) суббота 9.00 – 15.00, без перерыва, воскресенье выходной день.

Адрес федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» (далее – Единый портал): https://www.gosuslugi.ru

1.2.2.Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость изложения информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.2.3 Получение заявителем информации о муниципальные услуги может осуществляться путем индивидуального информирования в устной или письменной форме.

Индивидуальное устное информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами уполномоченного органа и «МФЦ» при обращении заявителя лично или по телефону.

При консультировании по телефону специалисты уполномоченного органа и «МФЦ» по запросу заявителя должны назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

При консультировании посредством индивидуального устного информирования специалисты администрации и «МФЦ» дают заявителю полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы.

При консультировании по письменным обращениям заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия и инициалы, а также номер телефона исполнителя.

1.2.4. Размещение информации в местах предоставления муниципальной услуги

На информационных стендах размещается следующая информация:

- краткое описание предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- форма и образец заполнения заявления;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей".

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – Администрация СП «Село Гаврики» (далее – Администрация).

2.2. При предоставлении муниципальной услуги специалисты администрации не вправе требовать от заявителя  представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.5 административного регламента;

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Рассмотрение жалобы потребителя, подготовка и направление письменного ответа на все поставленные в жалобе (в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы, или уведомление о переадресовании жалобы в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение указанных в жалобе вопросов;

2.3.2. Получение консультации (в устной, письменной форме или в форме электронного документа), способствующей регулированию отношений, возникающих между потребителями и изготовителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). В ходе предоставления муниципальной услуги заявителю разъясняется механизм реализации его законных прав;

2.3.3. Мотивированный отказ (в письменной форме, в том числе направленный посредством электронной почты) в предоставлении муниципальной услуги, с изложением причин отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги со дня подачи заявления, с приложением необходимых документов, не должен превышать 30 дней со дня его регистрации.

Консультирование заявителей по вопросам практического применения законодательства о защите прав потребителей по телефону не должно занимать более 10 минут.

Максимальное время консультирования при личном обращении заявителя - не более 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

**-**[**Конституция Российской Федерации**](http://municipal.garant.ru/document?id=10003000&sub=0);

- [**Гражданский кодекс**](http://municipal.garant.ru/document?id=10064072&sub=0) Российской Федерации;

- [**Федеральный закон**](http://municipal.garant.ru/document?id=86367&sub=0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- [**Федеральный закон**](http://municipal.garant.ru/document?id=12077515&sub=0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- [**Закон**](http://municipal.garant.ru/document?id=10006035&sub=0) Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";

- [**Федеральный закон**](http://municipal.garant.ru/document?id=12046661&sub=0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Калужской области, органов местного самоуправления муниципального образования Село Гаврики, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги "Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме.

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании устных (по телефону или лично) и письменных (посредством факсимильной связи, по почте, в том числе электронной форме) обращений (заявлений) заявителя.

2.6.2. При письменном обращении (заявлении) для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет:

- заявление, составленное в произвольной форме согласно Приложению 2 к административному регламенту.

В заявлении заявитель с возможной полнотой указывает перечень сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- наименование органа или должностного лица, которому оно адресовано;

- реквизиты заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания);

- излагает суть обращения (жалобы) или краткую формулировку вопроса по консультированию), послужившие для обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- способ получения сведений (адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, либо номер факса, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

- дата и личная подпись заявителя.

2.6.3. При обращении заявителя по вопросам консультирования сведения вносятся в журнал регистрации консультаций по защите прав потребителей (Приложение 3 к Административному регламенту).

По желанию заявитель может приобщить документы или материалы (либо их копии), подтверждающие суть обращения.

Специалисты не вправе требовать от заявителя иные документы для предоставления муниципальной услуги, не предусмотренные настоящим административным регламентом.

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

Отказ в приеме документов осуществляется в случаях:

- отсутствия в письменном обращении (заявлении) фамилии заявителя, направившего обращение, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения (заявления) не поддается прочтению, в том числе фамилия и адрес заявителя.

Решение об отказе в приеме документов по иным основаниям не допускается.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменной жалобе или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не регулируются законодательством о защите прав потребителей;

- в обращении (заявлении) заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в администрацию муниципального образования;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда;

- от потребителя поступило заявление о прекращении рассмотрения письменной жалобы;

- в письменной жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю письменно направляется уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

В ходе личного приема заявителю также может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения в случае неадекватного поведения заявителя, сопровождающегося нецензурной бранью и оскорблениями, о недопустимости злоупотребления правом сообщается заявителю.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение (заявление), уведомляется в течение 30 дней со дня обращения.

2.8.2. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения для получения муниципальной услуги.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги и ожидания в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя – не более 20 минут;

- при получении запроса посредством почтового отправления или электронной почты - в течение рабочего дня.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Информация о графике (режиме) работы уполномоченного органа размещается при входе в здание, в котором оно осуществляет свою деятельность, на видном месте.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об уполномоченном органе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги, а также оборудован удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, в том числе обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к объекту, на котором организовано предоставление услуг, к местам отдыха и предоставляемым услугам;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта, на котором организовано предоставление услуг, входа в такой объект и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объекте, на котором организовано предоставление услуг;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемым услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объект, на котором организовано предоставление услуг, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

оказание работниками органа (учреждения), предоставляющего услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими органами.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. Помещения оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей. Предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалет).

Помещения МФЦ для работы с заявителями оборудуются электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Порядок использования электронной системы управления предусмотрен административным регламентом утвержденным приказом директора МФЦ.

2.12.2. Прием документов в уполномоченном органе осуществляется в специально оборудованных помещениях или отведенных для этого кабинетах.

2.12.3. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются информационными стендами, содержащими сведения, указанные в подпункте 1.2.1 Подраздела 1.2 Регламента.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом – Times New Roman, формат листа A-4; текст – прописные буквы, размером шрифта № 16 – обычный, наименование – заглавные буквы, размером шрифта № 16 – жирный, поля – 1 см вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важная информация выделяется жирным шрифтом. При оформлении информационных материалов в виде образцов заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

2.12.4. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц уполномоченного органа и должны обеспечивать:

комфортное расположение заявителя и должностного лица уполномоченного органа;

возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

2.12.5. Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручками, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

2.12.6. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется согласно графику (режиму) работы уполномоченного органа: ежедневно (с понедельника по пятницу), кроме выходных и праздничных дней, в течение рабочего времени.

2.12.7. Рабочее место должностного лица уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам уполномоченного органа.

Кабинеты приема получателей муниципальных услуг должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Специалисты, осуществляющие прием получателей муниципальных услуг, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бэйджами) и (или) настольными табличками.

2.12.8. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

Уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности:

а) возможность беспрепятственного входа в помещения уполномоченного органа и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения в помещениях уполномоченного органа в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в уполномоченный орган, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников уполномоченного органа;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в помещениях уполномоченного органа;

д) содействие инвалиду при входе в помещение уполномоченного органа и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне; допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) обеспечение допуска в помещение уполномоченного органа, в котором предоставляется муниципальной услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н;

з) оказание работниками уполномоченного органа иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.13.1. Муниципальная услуга может предоставляться на базе МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии (далее - Соглашение).

Состав административных процедур, порядок и сроки предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ определяются Соглашением.

2.13.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Калужской 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 Региональному либо Единому порталам в сети Интернет.

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

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6.1. административного регламента и представленные в электронной форме с использованием Портала, являются основанием для начала предоставления муниципальной услуги.

Заявителю также предоставляется возможность направления запроса (заявления) и электронных форм или электронных образов документов, заверенных в установленном порядке. В случае подачи запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с документами в виде электронных документов (электронных образов документов), заверенных в установленном порядке, документы на бумажных носителях заявителем не предоставляются.

2.14. Показатели качества и доступности муниципальных услуг.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность сроками предоставления услуги;

- удовлетворенность условиями ожидания приема;

- удовлетворенность порядком информирования о предоставлении услуги;

- удовлетворенность вниманием должностных лиц.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);

- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления муниципальной услуги с официального сайта муниципального образования Село Гаврики (% по результатам опроса);

- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления муниципальной услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей);

Требования к доступности и качеству муниципальной услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации по электронной почте или через официальный сайт муниципального образования Село Гаврики в сети Интернет;

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.15.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

в администрации СП «Село Гаврики», с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет.

2.15.2. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами администрации.

2.15.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- о переадресовании жалобы в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного вопроса;

- по защите прав потребителя при продаже товаров:

- права потребителя при обнаружении в товаре недостатков;

- сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара;

- порядок устранения недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем);

- порядок замены товара ненадлежащего качества;

- сроки удовлетворения отдельных требований потребителя;

- ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя;

- последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю;

- порядок расчетов с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества;

- право потребителя на обмен товара надлежащего качества;

- по защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг):

- сроки выполнения работ (оказания услуг);

- последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг);

- права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- сроки удовлетворения отдельных требований потребителя;

- право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг);

- порядок составления сметы на выполнение работы (оказание услуги);

- обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок;

- порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги);

- иная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.15.4. Консультации предоставляются как при личном обращении, так и с использованием средств телефонной связи, электронной почты, почты, факса.

При ответах на обращения граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги специалист администрации обязан:

- подробно в корректной форме информировать обратившихся лиц по интересующим их вопросам, непосредственно касающихся предоставления муниципальной услуги;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету;

- соблюдать права и законные интересы обратившихся граждан.

При консультировании заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ должен быть направлен в течение пяти дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

2.15.5. Порядок осуществления предоставления муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг", официальном сайте администрации СП «Село Гаврики».

C использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг", официального сайта администрации СП «Село Гаврики» гражданам предоставляется доступ к сведениям о муниципальной услуге:

- ознакомление с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- ознакомление с настоящим Регламентом;

Заинтересованным лицам предоставляется возможность:

- обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- направления обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги и получения ответа в электронном виде.

### 3. Состав, последовательность и сроки исполнения административных процедур, порядок их выполнения

3.1. Блок - схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении  4 к Административному регламенту.

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

- прием и регистрация обращений (заявлений);

- рассмотрение обращений (заявлений) потребителей;

- оформление ответа на письменные обращения;

- консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.1. Прием и регистрация обращений (заявлений).

Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем в администрацию СП «Село Гаврики», поступить на официальный сайт администрации СП «Село Гаврики», по почте, факсу, в электронном виде, а также подано через многофункциональный центр и подлежит рассмотрению в следующем порядке:

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

При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают заявления, как правило, уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и получения документа.

Прием письменных обращений непосредственно от заявителей или их представителей, а также через МФЦ, производится через администрацию СП «Село Гаврики».

По просьбе обратившегося заявителя на втором экземпляре принятого заявления делается отметка с указанием даты приема заявления и сообщается контактный телефон для получения информации по телефону.

Результатом приема и первичной обработки письменных обращений заявителей является прием заявлений и их подготовка для регистрации.

Все письменные обращения, поступившие от заявителей (в том числе по электронной почте, факсу, через официальный сайт администрации, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается соответствующая отметка.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 3 рабочих дней.

3.2.2. Рассмотрение обращений (заявлений) потребителей.

Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней с даты его регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

Администрация при поступлении обращения (заявления) от потребителя:

- рассматривает жалобу потребителя, консультирует его по вопросам защиты прав потребителей;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления, иных организациях;

- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг);

- анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, уведомляет заявителя о направлении его обращения (заявления) на рассмотрение в органы государственной власти или местного самоуправления, иные организации или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В случае необходимости получения дополнительной информации у потребителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, специалист может пригласить потребителя на личную беседу.

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

В случае отказа потребителя от приглашения на беседу (или неявки при наличии подтверждения о приглашении потребителя предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой потребителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение потребителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов по существу, принятие необходимых мер, предоставление заявителю ответа в письменной или устной форме.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.2.3. Оформление ответа на письменные обращения.

Ответы на письменные обращения потребителей подписывает глава администрации СП «Село Гаврики».

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе потребителя может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным отправлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

По желанию потребителя ответ может быть получен лично, либо его представителем при предъявлении доверенности и паспорта.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

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

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

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

Ответы на обращения граждан, сопроводительные письма, уведомления по рассмотрению обращений потребителей регистрируются в установленном порядке.

Вся переписка по рассмотрению обращений потребителей (письма, ответы) хранится в течение срока, установленного номенклатурой дел администрации СП «Село Гаврики», после чего уничтожается в установленном порядке.

Результатом выполнения действия по оформлению ответа на письменное обращение является направление ответа потребителю.

3.2.4. Консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

За получением консультации получатель услуги обращается в Администрацию СП «Село Гаврики» в часы приема и по адресу, указанным в Приложении № 1 к Административному регламенту. Заявителю предоставляется возможность получить исчерпывающую консультацию о механизме реализации своих прав, разъяснения норм законодательства, регулирующего защиту прав потребителей.

Устное консультирование предоставляется непосредственно в момент обращения и не должна превышать по времени более 30 минут.

Если в ходе консультации выясняется, что решение вопросов, поставленных в обращении заявителя, не входит в компетенцию администрации СП «Село Гаврики», заявителю даются рекомендации по обращению в органы, компетентные по рассмотрению обращения, с указанием их наименований и контактных телефонов.

Результатом приема заявителей и разъяснения порядка защиты прав потребителей является информирование по существу вопроса, изложенного в обращении.

### 4. Формы контроля над исполнением административного регламента.

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

Текущий контроль над соблюдением и исполнением специалистами администрации положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами администрации осуществляет глава администрации.

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

Контроль над полнотой и качеством оказания муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста администрации, осуществляющего оказание муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка оказания муниципальной услуги в отношении отдельных категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

Специалисты администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Текущий контроль над принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, осуществляется главой администрации СП «Село Гаврики» непосредственно при предоставлении услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления услуги.

По результатам проверок глава администрации дает указания должностному лицу, допустившему нарушения по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

4.5. Непосредственный контроль над принятием решений, соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по предоставлению услуги, осуществляет глава администрации СП «Село Гаврики».

По результатам контроля глава администрации дает указания должностным лицам по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Контроль над предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) отдела экономического развития, предпринимательства и сельского хозяйства комитета по жизнеобеспечению, его должностных лиц либо муниципальных служащих

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) Администрацией, должностным лицом Администрации, либо муниципальным служащим, МФЦ, работником МФЦ, а также организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работниками в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование).

Предмет жалобы

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников является конкретное решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3)  требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной 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 Калужской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 Калужской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее- Федеральный закон № 210-ФЗ). В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностные лица, муниципальные служащие, работники и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, муниципальных служащих подается заявителем в Администрацию на имя главы Администрации, МФЦ либо в орган государственной власти (орган местного самоуправления) Калужской области, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.4. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Администрации, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю Администрации.

5.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Калужской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, поданной в письменной форме   
на бумажном носителе, в электронной форме, в уполномоченный орган по рассмотрению жалобы.

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, руководителя Администрации, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» либо Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - система досудебного обжалования).

5.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.10. Жалоба, поступившая в Администрацию подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи заявителем жалобы через МФЦ, МФЦ обеспечивает передачу жалобы в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.11. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением   
и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

5.12. Жалоба, поступившая в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калужской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.15. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в соответствии с основаниями, предусмотренными муниципальным правовым актом.

5.16. МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в соответствии с основаниями, предусмотренными Порядком.

5.17. Администрация оставляет жалобу без ответа в соответствии с основаниями, предусмотренными муниципальным правовым актом.

5.18. МФЦ оставляет жалобу без ответа в соответствии с основаниями, предусмотренными Порядком.

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

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.20. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 5.14 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.20.1.В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

5.21. В случае если жалоба была направлена в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.22. Заявители имеют право обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) Администрацией, должностным лицом Администрации, муниципальным служащими, МФЦ, работником МФЦ, а также организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работниками в суд, в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

5.23. Заявители имеют право обратиться в Администрацию, МФЦ, а также организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, официального сайта МФЦ, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также при личном приеме заявителя.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.24. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах расположенных в местах предоставления муниципальной услуги непосредственно в Администрации, на официальном сайте Администрации, в МФЦ, а также организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Приложение 1

к административному регламенту

### Информация о месте нахождения и графике работы администрации СП «Село Гаврики», предоставляющего муниципальную услугу

почтовый адрес Администрации СП «Село Гаврики» (далее – администрация, уполномоченный орган): Калужская область, Мещовский район, Село Гаврики, ул. Молодежная, д.5

Телефон, факс: 8 (48446) 9-27-42Адрес электронной почты: [ad.gavriki@yandex.ru](mailto:ad.gavriki@yandex.ru)

Телефон для информирования по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги: 8 (48446) 9-27-42

Адрес официального сайта уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» (далее – Интернет-сайт: www. gavriki-adm.ru

Режим работы:

понедельник - четверг 09.00 – 17.00,

пятница 09.00 – 16.45, перерыв 13.00 - 14.00,

суббота, воскресенье выходные дни.

Приложение  2

к административному

регламенту

В администрацию СП «Село Гаврики» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью заявителя)

проживающего (ей) по адресу:

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

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

телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

(изложение сути обращения (жалобы) или краткой формулировки вопроса по консультированию)

Перечень прилагаемых к заявлению документов:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на \_\_\_\_\_ листах

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

к административному

регламенту

### ЖУРНАЛ

### регистрации консультаций по защите прав потребителей\*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата обращения  за консультацией | Ф.И.О.  заявителя  (потребителя) его адрес, телефон | Краткая формулировка вопроса по консультированию | Результат рассмотрения | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

\* Журнал должен быть пронумерован, скреплен печатью.

Приложение 4

к административному

регламенту

### Блок - схема

### последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

### "Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование

### по вопросам защиты прав потребителей"

Заявитель (Потребитель)

Консультирование по вопросам защиты прав потребителей

Обращение (заявление)

(лично, почта, электронная почта, факс, официальный сайт администрации СП «Село Гаврики»)

Соответствие обращения

(заявления) п.2.7 Регламента

Регистрация в журнале консультаций

по защите прав потребителей

Регистрация обращения (заявления) в администрации СП «Село Гаврики»

Отказ в приеме обращения (заявления) в администрации СП «Село Гаврики»

да

Направление обращения (заявления) для визирования главе администрации СП «Село Гаврики»

Получение консультации

Направление обращения (заявления) в администрацию

Соответствие обращения (заявления) п.2.8 Регламента

да нет

Рассмотрение обращения (заявления)

Отказ в предоставлении и оформление

письменного ответа заявителю муниципальной услуги

Окончание исполнения муниципальной услуг

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту постановления «**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

Орган местного самоуправления, осуществляющий публично значимую деятельность, вступает в правоотношения с неопределенным кругом физических и юридических лиц.

Правовой режим и форма таких отношений регламентированы нормами действующего законодательства.

Одной из таких форм является предоставление муниципальной услуги, осуществляемой на основании нормативного правового акта - административного регламента, обязанность по разработке и утверждению которого является основой публично значимой деятельности органа местного самоуправления.

В соответствии с ч.1 ст.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №210-ФЗ) им регулируются отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия.

Согласно ст.3 Федерального закона № 210-ФЗ нормативное правовое регулирование отношений,    возникающих в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с федеральным законодательством, принимаемыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Как следует из ст.2 Федерального закона № 210-ФЗ муниципальной услугой является деятельность органа местного самоуправления по реализации своих функций, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон 131-ФЗ) и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения.

Федеральным законом №131-ФЗ определены права органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения поселений.

Данным законом установлено, что органы местного самоуправления имеют право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В силу ч.2 ст.14.1 Федерального закона № 131-ФЗ, органы местного самоуправления сельского поселения вправе решать вопросы, указанные в ч.1 настоящей статьи, если это предусмотрено федеральными законами.

Статьей 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», регламентирующей осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления установлено, что в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей); разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей. При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Таким образом, исполнительные органы местного самоуправления обязаны предоставлять муниципальную услугу по приему и рассмотрению жалоб потребителей и консультированию их по вопросам защиты прав потребителей.

Согласно п.1 и 4 ч.1 ст.6 Федерального закона № 210-ФЗ органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами, а также исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями Федерального закона, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги (п.4 ст.2 Федерального закона № 210-ФЗ).

Таким образом, на органы местного самоуправления возлагается обязанность по принятию административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»

Представленный проект постановления разработан в целях реализации названных положений федерального законодательства.

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

к проекту постановления «**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

Принятие настоящего решения не потребует расходов местного бюджета.

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных нормативных правовых актов, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием постановления «**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием и рассмотрение жалоб потребителей, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей»**

В связи с принятием указанного постановления приостановление, изменение или принятие муниципальных нормативных правовых актов не потребуется.