АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА АРЗАМАСА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 июля 2012 г. N 1497

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ

В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 22.01.2016 N 19, от 25.04.2016 N 387,от 29.04.2016 N 404, от 14.09.2016 N 1114, от 21.11.2017 N 1739) |

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом города Арзамаса Нижегородской области в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги:

1. Утвердить прилагаемый [регламент](#P31) предоставления муниципальной услуги "Оказание консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей".

2. Директору департамента по информационному обеспечению и связям с общественностью администрации города Арзамаса (Давыдова О.В.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на директора департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса Романову О.Ф.

Глава администрации города Арзамаса

М.М.БУЗИН

Утверждено

постановлением администрации

города Арзамаса

от 27.07.2012 N 1497

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ

КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации г. Арзамаса Нижегородской областиот 13.02.2013 N 195, от 22.01.2016 N 19, от 25.04.2016 N 387,от 29.04.2016 N 404, от 14.09.2016 N 1114, от 21.11.2017 N 1739) |

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Оказание консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей" (далее - Административный регламент) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями потребителей, оперативного рассмотрения жалоб, предоставления индивидуальных консультаций и оказания помощи в случае обращения в судебные инстанции; повышения потребительских знаний граждан и восстановления их прав и интересов в сфере потребительского рынка. Административный регламент направлен на повышение качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создание комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги и установленные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги (далее - стандарт качества).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между гражданами и администрацией города Арзамаса Нижегородской области, связанные с предоставлением администрацией города Арзамаса Нижегородской области консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей.

1.2. Круг заявителей для предоставления муниципальной услуги

1.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основании личного обращения (жалобы) граждан, зарегистрированных по месту пребывания или по месту жительства в установленном порядке на территории муниципального образования город Арзамас Нижегородской области и являющихся потребителями товаров (работ, услуг) в соответствии с действующим законодательством, т.е. имеющих намерение заказать или приобрести либо заказавших, приобретающих или использующих товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Заявители имеют право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

(подп. 1.2.1 в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется отделом по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса (далее - отдел по обращениям граждан и юридических лиц).

1.3.2. Адрес и время приема граждан специалистами отдела по обращениям граждан и юридических лиц:

специалисты отдела по обращениям граждан и юридических лиц, предоставляющие муниципальную услугу, осуществляют прием граждан в кабинете N 8 здания администрации города Арзамаса по адресу: г. Арзамас, ул. Советская, д. 10;

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 21.11.2017 N 1739)

часы работы: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00; время перерыва на обед с 12.00 до 13.00;

в предпраздничные дни: с 8.00 до 16.00, время перерыва на обед с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье и праздничные дни - выходные дни.

Справочные телефоны специалистов отдела по обращениям граждан и юридических лиц, предоставляющих муниципальную услугу: 8 (83147) 7-57-70, факс 8(83147) 7-57-00.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 25.04.2016 N 387)

Адрес интернет-сайта администрации города Арзамаса, содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://www.arzamas.org.

Адрес электронной почты: obrgra@goradm.arz.nnov.ru.

(подп. 1.3.2 в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- непосредственно в отделе по обращениям граждан и юридических лиц администрации города Арзамаса;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

- на информационных стендах в администрации города Арзамаса.

Получить информацию о предоставлении муниципальной услуги заявители могут:

- письменно, путем направления обращения в адрес администрации города либо через интернет-сайт администрации города Арзамаса, по электронной почте;

- устно, путем непосредственного обращения к специалистам отдела по обращениям граждан и юридических лиц администрации.

Индивидуальное устное информирование по процедуре оказания муниципальной услуги осуществляется отделом по обращениям граждан и юридических лиц при обращении заинтересованных лиц лично или по телефону. При устном информировании специалист должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты отдела по обращениям граждан и юридических лиц в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Индивидуальное письменное информирование по процедуре оказания муниципальной услуги осуществляется при обращении заинтересованных лиц путем почтовых отправлений, а также электронной почтой. Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица, с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя.

Письменные обращения заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информационные стенды о муниципальной услуге в отделе по обращениям граждан и юридических лиц вывешиваются в доступном для получателя муниципальной услуги месте.

На информационных стендах размещается информация:

- административный регламент с приложениями;

- месторасположение, график (режим) работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, и электронная почта отдела по обращениям граждан и юридических лиц;

- [блок-схема](#P424), наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (Приложение N 1).

1.3.4. Информирование осуществляется по вопросам:

- местонахождения, контактных телефонов, адреса электронной почты, сайта и режима работы исполнителя муниципальной услуги;

- порядка оказания муниципальной услуги;

- перечня документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- оперативной информации по предоставлению муниципальной услуги;

- порядка обжалования решений, действий (бездействия) исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга "Оказание консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей".

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация города Арзамаса в лице отдела по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса (далее - отдел по обращениям граждан и юридических лиц).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение консультации;

- подготовка претензии;

- подготовка искового заявления в суд;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет:

1. При обращении заявителя непосредственно в отдел по обращениям граждан и юридических лиц за оказанием консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей и не требующих письменного оформления результата либо отказ в оказании консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей предоставляется в день обращения. Срок регистрации устного обращения - 1 день.

2. При обращении заявителя за оказанием консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей и требующих оформления результата в письменном виде (подготовка претензии или искового заявления) либо отказ в оказании консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей предоставляется в срок не более пяти рабочих дней со дня регистрации заявления. Письменные жалобы регистрируются в течение одного рабочего дня с момента регистрации по направлениям деятельности отдела.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

2.5.1. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ;

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 года N 14-ФЗ;

- Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 года N 138-ФЗ;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 07 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи";

- Федеральный закон от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

- Федеральный закон от 17 июля 1999 года N 176-ФЗ "О почтовой связи";

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 "Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года N 569 "Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 года N 918 "Об утверждении правил продажи товаров по образцам";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1025 "Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 года N 706 "Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг";

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 29.04.2016 N 404)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 09 декабря 2014 года N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи";

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 года N 32 "Об утверждении правил оказания услуг по передаче данных";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 года N 111 "Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 августа 1998 года N 898 "Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 года N 795 "Об утверждении правил оказания услуг автостоянок";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2001 года N 759 "Об утверждении правил распространения периодических печатных изданий по подписке";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 29.04.2016 N 404)

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 июня 1997 года N 720 "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2001 года N 290 "Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 года N 1037 "О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23 апреля 1997 года N 481 "Об утверждении перечня товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболевания";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года N 612 "Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом";

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров";

- Постановление Правительства Нижегородской области от 17 декабря 2003 года N 364 "О периодах сезонности на одежду, обувь, меховые и другие изделия импортного и отечественного производства на территории Нижегородской области";

- Устав города Арзамаса Нижегородской области, принятый решением Арзамасской городской Думы от 30 июня 2006 года N 65;

- иные правовые акты Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальные правовые акты.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Для осуществления муниципальной услуги заявитель представляет копии либо подлинники имеющихся у него из списка документов:

- договора с хозяйствующим субъектом, кредитного договора, иных договоров;

- кассового чека либо товарного чека;

- квитанции к приходному кассовому ордеру;

- квитанций о погашении потребительского кредита;

- гарантийного талона;

- акта приема-сдачи выполненных работ;

- заключения эксперта;

- копии иных документов и материалов, подтверждающих наличие обстоятельств, обосновывающих требования заявителя к хозяйствующему субъекту и в обязательном порядке содержащих информацию о Ф.И.О. и ИНН индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность без образования юридического лица, либо наименовании и юридическом адресе юридического лица.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами для

предоставления муниципальной услуги, которые находятся

в распоряжении государственных органов, органов местного

самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении

государственных услуг, и которые заявитель

вправе представить

2.7.1. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.8. Запрет требовать от заявителя представления

документов и информации или осуществления действий

при предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Запрещено требовать от заявителя:

1. Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2. Представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.9.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие заявителя требованиям, указанным в [п. 1.2](#P47) административного регламента.

2.10.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления муниципальной услуги,

в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом

(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении

муниципальной услуги

2.11.1. Необходимые и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга "Оказание консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей" предоставляется на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

муниципальной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

2.13.1. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и получении результата не должно превышать 15 минут.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 13.02.2013 N 195)

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги и услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

муниципальной услуги

2.14.1. При обращении заявителя к специалисту отдела по обращениям граждан и юридических лиц обращение регистрируется в журнале регистрации обращений граждан по предоставлению муниципальной услуги. Продолжительность приема у специалиста не должна превышать 30 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией,

участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту

ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению

визуальной и информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Размещение и оформление помещений.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

2.15.2. Размещение и оформление визуальной и текстовой информации.

Входная дверь в отдел по обращениям граждан и юридических лиц оборудуется вывеской с полным наименованием отдела на русском языке и с указанием номера кабинета.

На стене около входной двери размещается специальный информационный стенд по предоставлению муниципальной услуги.

2.15.3. Оборудование мест ожидания.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.15.4. Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места для информирования заявителей оборудуются информационным стендом, стульями и столами для заполнения документов.

2.15.5. Места для ожидания заявителей.

Места для ожидания заявителей должны соответствовать комфортным условиям, оборудуются стульями.

2.15.6. Места для приема заявителей.

Прием заявителей ведется в специально выделенном для этих целей кабинете. Каждое рабочее место сотрудников отдела по обращениям граждан и юридических лиц оборудовано столом, стульями, канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами. Кабинет оборудован персональным компьютером с возможностью доступа к сети Интернет, печатающим устройством, средствами связи.

2.15.7. Организация беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления муниципальной услуги им обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, 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;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, 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 собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

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

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме".

(подп. 2.15.7 введен постановлением администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 14.09.2016 N 1114)

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Отдел по обращениям граждан и юридических лиц посредством соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги, а также порядка предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления муниципальной услуги.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации города Арзамаса в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на Едином портале.

2.16.2. Показатели доступности и качества муниципальной услуги определяются также:

а) количеством взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительностью;

б) возможностью получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

в) консультированием специалистами заинтересованных лиц о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

3.1. Административные процедуры при устном обращении

о предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. При обращении заявителя устно непосредственно к специалисту отдела по обращениям граждан и юридических лиц осуществляются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявлений (обращений);

- консультирование заявителя исходя из предмета обращения и представленных документов;

- определение специалистом отдела по обращениям граждан и юридических лиц способа обращения (требования к хозяйствующему субъекту) и составление соответствующего результата;

- передача заявителю результата.

3.2. Прием и регистрация заявлений (обращений)

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является устное обращение заявителя к специалисту отдела по обращениям граждан и юридических лиц за оказанием консультационных услуг по вопросам защиты прав потребителей.

3.2.2. Критерием принятия решения по устному приему является наличие обращения.

3.2.3. Максимальный срок выполнения процедуры по устному приему - 30 минут.

3.2.4. Результат выполнения административной процедуры - регистрация обращения в журнале.

3.2.5. Способ фиксации результата административной процедуры по устному приему - регистрация обращения в журнале.

3.3. Консультирование заявителя исходя из предмета

обращения и представленных документов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие обращения специалистом отдела по обращениям граждан и юридических лиц о предоставлении муниципальной услуги.

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущен пропуск текста. |

3.3.2. При устном обращении заявителя за оказанием консультирования специалист отдела по обращениям граждан и юридических лиц рассматривает поступившее обращение на предмет его соответствия требованиям настоящего регламента, попадает ли обращение заявителя под предмет регулирования законодательства РФ "О защите прав потребителей" и являющегося потребителем товаров (работ, услуг). Специалист отдела по обращениям граждан и юридических лиц проверяет представленные заявителем документы, в случае необходимости запрашивает от заявителя представление дополнительных документов.

3.3.3. Критерием принятия решения о приеме запроса является регулирование поступившего обращения нормами законодательства о защите прав потребителей.

3.3.4. Максимальный срок выполнения процедуры по приему запроса - 30 минут.

3.3.5. Результатом данного действия является консультирование заявителя исходя из предмета обращения и представленных документов либо отказ в консультировании.

3.4. Определение способа обращения (требования

к хозяйствующему субъекту) и составление

соответствующего результата

3.4.1. После уточнения специалистом отдела по обращениям граждан и юридических лиц предмета обращения и проверки наличия представленных заявителем документов специалистом отдела по обращениям граждан и юридических лиц определяется способ обращения (требования к хозяйствующему субъекту) и составляется результат, выражаемый в виде подготовки претензии к хозяйствующему субъекту или подготовки искового заявления в суд.

3.4.2. Максимальное время выполнения данного административного действия:

подготовка претензий - 2 рабочих дня,

подготовка исковых заявлений в суд - 5 рабочих дней.

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

3.4.2. Результатом данного действия является составление претензий или исковых заявлений в суд.

3.4.3. При отсутствии требования потребителя подготовки претензии или искового заявления данное административное действие не осуществляется.

3.5. Передача заявителю результата

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является консультирование по вопросам защиты прав потребителей, подготовка претензий или исковых заявлений в суд.

3.5.2. Максимальное время выполнения данного административного действия не может превышать 20 минут.

3.5.3. Результатом данного действия является передача заявителю результата.

3.6. [Блок-схема](#P424) административных процедур исполнения муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к Административному регламенту.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

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

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, проводится путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений. Формы контроля включают в себя текущий контроль.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента осуществляет начальник отдела по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Нижегородской области и муниципальных правовых актов. Текущий контроль осуществляется постоянно.

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

4.2.1. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления муниципальной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются начальником отдела по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц администрации города Арзамаса, муниципальных служащих.

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

4.3.1. Начальник отдела по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы администрации города Арзамаса, виновный в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований и положений Административного регламента, привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

4.3.2. Обязанности муниципального служащего по предоставлению муниципальной услуги закрепляются в должностной инструкции. Муниципальный служащий, осуществляющий административные процедуры в ходе предоставления муниципальной услуги, в случае ненадлежащего их выполнения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

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

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

а) независимость;

б) должная тщательность.

4.4.2. Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, от специалистов состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от специалистов, в том числе не имеют родства с ними.

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

4.4.3. Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Административного регламента.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса

Нижегородской области от 22.01.2016 N 19)

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области, муниципальными правовыми актами;

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

6) отказ должностного лица, муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в т.ч. при личном приеме заявителя, в электронной форме в администрацию города Арзамаса. На действие (бездействие) сотрудников отдела могут быть поданы жалобы.

5.2.2. Жалоба может быть направлена:

- по почте по адресу: 607220, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10.

- в электронном виде на электронную почту: obrgra@goradm.arz.nnov.ru, на официальный сайт администрации города Арзамаса: http://www.arzamas.org или на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области: www.gu.nnov.ru.

- принята при личном приеме заявителя в отделе по обращениям граждан и юридических лиц департамента административно-правовой работы по адресу: 607220, г. Арзамас, ул. Советская, д. 10, каб. 8.

(в ред. постановления администрации г. Арзамаса Нижегородской области от 21.11.2017 N 1739)

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, либо муниципального служащего;

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Сроки рассмотрения жалобы

5.3.1. Жалоба, поступившая в администрацию города Арзамаса, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре обжалования

5.4.1. По результатам рассмотрения жалобы администрацией города Арзамаса принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.4.2. Отказ в удовлетворении жалобы производится в следующих случаях:

1) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

2) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

3) имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда.

5.4.3. Администрация города Арзамаса вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.5. Порядок направления ответа о результатах рассмотрения жалобы

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

Приложение 1

к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОКАЗАНИЕ

КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"

 ┌───────────────┐

 │ Гражданин │

 └───────┬───────┘

 │

 V

 ┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

 │обращение в отдел по обращениям граждан и юридических лиц│

 │ за предоставлением муниципальной услуги │

 └────────────────────────────┬────────────────────────────┘

 │

 V

 ┌─────────────────────────────────────────────────────────┐

 │ прием и регистрация заявления (обращения) │

 │ в журнале обращений граждан │

 └─────────┬─────────────────────────────────────┬─────────┘

 │ │

 V V

┌────────────────────────────────────┐ ┌────────────────┐

│отказ в предоставлении муниципальной│ ┌──┤консультирование├────┐

│услуги при несоответствии заявителя │ V └────────────────┘ V

│ требованиям, предусмотренным │ ┌──────────┐ ┌──────────────────┐

│ [п. 1.2](#P47) регламента │ │подготовка│ │ подготовка │

└────────────────────────────────────┘ │претензии │ │искового заявления│

 └──────────┘ └──────────────────┘