**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКИЙ**

 **САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Защита прав потребителей на территории муниципального района Красноярский Самарской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 3 части 4 статьи 36 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Правительства Самарской области от 27.03.2015 № 149 «Об утверждении типового перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Самарской области, и внесении изменений в отдельные законодательные постановления Правительства Самарской области», пунктом 5 статьи 44 Устава муниципального района Красноярский Самарской области, принятого решением Собрания представителей муниципального района Красноярский Самарской области от 14.05.2015 № 20-СП, Администрация муниципального района Красноярский Самарской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории муниципального района Красноярский Самарской области».
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Красноярский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального района Красноярский Самарской области в сети Интернет.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на врио заместителя Главы муниципального района Красноярский Самарской области по социальным вопросам Балясову С.А.

Врио Главы района Д.В.Домнин

Косырев 23474

 ПРИЛОЖЕНИЕ

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации муниципального района Красноярский Самарской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_ |

Раздел I. Общие положения

* 1. **Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Защита прав потребителей на территории муниципального района Красноярский Самарской области» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

* 1. **Круг заявителей**

Получателями (заявителями) муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и имеющие основания предполагать, что их право на безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации нарушено или будет нарушено.

Заявление на предоставление муниципальной услуги направляется получателем (заявителем) муниципальной услуги или его представителем, действующим на основании письменных полномочий, оформленных в установленном законодательством порядке, в управление потребительского рынка администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Управление) или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

* 1. **Требование к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, а также результата муниципальной услуги, за предоставлением которого обратился заявитель**

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в Управлении (или МФЦ);

2) по телефону Управления (или МФЦ);

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации: в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (https://www.gosuslugi.ru/) (далее – ЕПГУ), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) <https://gosuslugi.samregion.ru> (далее – РПГУ) (с момента подготовки соответствующих сервисов).

5) посредством размещения информации на информационных стендах Управления (или МФЦ).

Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

1) способов подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) адресов Управления и МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

3) справочной информации о работе Управления;

4) документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

5) порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;

6) порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

7) порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Управления, работник МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Если должностное лицо Управления не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;

- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Управления не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение. Продолжительность информирования по телефону не должно превышать 10 минут. Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

По письменному обращению должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в настоящем пункте в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 (с момента подготовки соответствующих сервисов). Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

На официальном сайте Администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Администрация), на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в МФЦ размещается следующая справочная информация:

а) о месте нахождения и графике работы Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также МФЦ;

б) справочные телефоны Управления, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в том числе номер телефона - автоинформатора (при наличии);

в) адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Управления в сети «Интернет».

В залах ожидания Управления размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем (представителем) в личном кабинете на ЕПГУ (с момента подготовки соответствующих сервисов), а также в Управлении при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

**Раздел II.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги

Защита прав потребителей на территории муниципального района Красноярский Самарской области.

* 1. **Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального района Красноярский Самарской области (далее - Администрация). Предоставление муниципальной услуги обеспечивает Управление потребительского рынка администрации муниципального района Красноярский Самарской области.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в МФЦ в части приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, доставки документов в Администрацию, выдачи документов заявителю.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее - Роспотребнадзор) и иными органами, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, изложенных в заявлении.

Муниципальная услуга в упреждающем (проактивном) режиме не оказывается.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является консультация заявителей.

Результат предоставления муниципальной услуги:

1) направляется заявителю в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица;

2) направляется заявителю на бумажном носителе по почте;

2) выдается заявителю на бумажном носителе при личном обращении в Управление, МФЦ в соответствии с выбранным заявителем способом получения результата предоставления муниципальной услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги срок предоставления муниципальной услуги не может превышать 30 рабочих дней с даты регистрации заявления в Управление.

Срок предоставления муниципальной услуги начинает исчисляться с даты регистрации заявления в Управлении (МФЦ).

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок направления межведомственных запросов и получения на них ответов, срок направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте Администрации в сети Интернет: https://kryaradm.ru/; в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Портал) www.uslugi.samregion.ru; в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

Для получения муниципальной услуги получатель (заявитель) представляет в Управление (или МФЦ) заявление по форме согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту.

При подаче заявления на личном приеме заявителем или его представителем предъявляется паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

К заявлению прилагаются документы, подтверждающие:

- намерение заказать или приобрести (факт заказа или приобретения) товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- факты нарушения прав заявителя, что товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был небезопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также причинял вред имуществу потребителя.

Заявление составляется в единственном экземпляре - подлиннике.

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

Заявление подано лицом, не уполномоченным на совершение такого рода действий:

- представитель заявителя действует без письменных полномочий или на основании письменных полномочий, оформленных с нарушением действующего законодательства.

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

Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствует.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

а) отсутствие в заявлении фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

б) отсутствуют в заявлении необходимые сведения для рассмотрения, указанные в пункте 2.6.

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

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

Срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги на личном приеме не должен превышать 15 минут.

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

Регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, поступившего от заявителя, осуществляется в день его поступления в Управление (или МФЦ). При поступлении после 17.00 часов, в пятницу и предпраздничные рабочие дни после 16.00 часов заявления регистрируются на следующий рабочий день.

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

Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов предоставления муниципальной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее 1 места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

Центральный вход в здание, где расположено Управление, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

а) наименование;

б) местонахождение и юридический адрес, режим работы;

в) график приема;

г) номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оснащаются:

а) противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой медицинской помощи;

б) туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности ответственного лица за прием документов;

в) графика приема заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

При предоставлении муниципальной услуги инвалидам обеспечиваются:

а) возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и 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 использование кресла - коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

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

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

Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

а) наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации;

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

Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

б) минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

в) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

г) отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги.

**2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности ее предоставления в многофункциональных центрах и в электронной форме**

Организация предоставления муниципальной услуги осуществляется в МФЦ в режиме «одного окна» на основании договора, заключенного между органом местного самоуправления и соответствующим МФЦ по экстерриториальному принципу. Экстерриториальный принцип получения муниципальной услуги на базе МФЦ (далее - экстерриториальный принцип) - возможность получения муниципальной услуги при обращении заявителя (представителя заявителя) в любой многофункциональный центр на территории Самарской области независимо от места регистрации по месту жительства. Предоставление муниципальной услуги на базе МФЦ по принципу «одного окна» с учетом экстерриториального принципа осуществляется после однократного личного обращения заявителя с соответствующим заявлением в МФЦ. При получении муниципальной услуги по экстерриториальному принципу представляемые заявителем электронные документы и (или) заверенные уполномоченным должностным лицом МФЦ электронные образы представляемых заявителем документов с письменного согласия заявителя (представителя заявителя) размещаются в едином региональном хранилище, являющемся элементом государственной информационной системы Самарской области, обеспечивающим хранение электронных документов и электронных образов документов, а также их использование заявителем в целях предоставления ему муниципальной услуги по экстерриториальному принципу или в электронной форме (далее - единое региональное хранилище). Заявителю предоставляется возможность направления заявления и электронных форм или электронных образов документов, заверенных в установленном порядке.

Документы для получения муниципальной услуги заявитель представляет в МФЦ по почте, по электронной почте и при личном обращении в МФЦ.

Регистрация заявления и документов осуществляется в электронном журнале регистрации заявлений.

Определенные Административным регламентом требования к местам предоставления муниципальной услуги и информированию заявителей о порядке ее предоставления применяются, если в МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные требования.

Управление обязано представить в полном объеме предусмотренную Административным регламентом информацию в МФЦ для ее размещения в месте, отведенном для информирования заявителей.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме требует наличия у обеих сторон (заявителя и должностного лица Управления, участвующего в предоставлении муниципальной услуги) персонального компьютера с выходом в Интернет и усиленной квалифицированной электронной подписи.

При обращении в МФЦ за получением муниципальной услуги по экстерриториальному принципу результат предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа (электронного образа документа) заверяется уполномоченным должностным лицом Администрации (Управления) и размещается в едином региональном хранилище без направления заявителю (представителю заявителя) результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе. При этом заявитель (представитель заявителя) для получения результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе имеет право обратиться непосредственно в Администрацию (Управление).

Раздел Ш. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

**3.1. Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги**

Перечень вариантов предоставления муниципальной услуги включает:

1) предоставление муниципальной услуги Управлением в случае личного обращения заявителя;

2) предоставление муниципальной услуги в электронной форме;

3) предоставление муниципальной услуги в случае обращения заявителя в МФЦ.

**3.2. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги Управлением**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия;

3) оказание консультации заявителю.

**3.2.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых
для предоставления муниципальной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением и прилагаемыми к нему документами согласно [пункту 2.6](#P130) настоящего Административного регламента в Управление.

Выполнение административной процедуры осуществляет специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет комплектность и правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе удостоверяется, что заявление составлено в соответствии с требованиями [пункта 2.6](#P130) настоящего Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, после проверки полноты и правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в день их поступления.

Максимальный срок выполнения действий составляет 10 минут при личном обращении заявителя.

Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет подготовку уведомления о приеме заявления к рассмотрению и вручает лично или направляет данное уведомление заявителю.

Направление предусмотренного настоящим пунктом Административного регламента документа заявителю осуществляется по почте в случае подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов по почте в Управление, а также в случае личного обращения заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в Управление при неполучении согласия заявителя получить соответствующие документы лично.

Результатом выполнения рассматриваемой административной процедуры является выдача или направление заявителю уведомления о приеме заявления и прилагаемых к нему документов к рассмотрению.

Фиксация результата выполнения рассматриваемой административной процедуры осуществляется путем регистрации представленных документов в журнале регистрации заявлений и результатов предоставления муниципальной услуги и внесения записи о приеме документов с указанием:

- порядкового номера записи;

- даты поступления документов;

- общего количества поступивших документов;

- данных о заявителе.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 1 рабочий день.

Критерием принятия решения по данной процедуре является поступление заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

**3.2.2. Формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия**

Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

Специалист Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение одного рабочего дня передает зарегистрированные заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы руководителю Управления. Руководитель Управления в течение того же рабочего дня определяет должностное лицо, уполномоченное осуществить проверку содержания представленных заявителем документов и документов, представляемых в порядке межведомственного информационного взаимодействия, на соответствие требованиям законодательства.

Максимальный срок выполнения действий, предусмотренных настоящим пунктом, составляет 1 рабочий день.

Ответы на запросы Управления направляются в течение 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса.

Направление всех запросов и получение ответов на эти запросы осуществляется через систему межведомственного электронного взаимодействия, по иным электронным каналам или по факсу. В исключительных случаях, в том числе в случае невозможности получения документов посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, допускается направление запросов и получение ответов на эти запросы посредством почтового отправления с уведомлением о вручении или курьером (под расписку о получении).

Неполучение или несвоевременное получение документов (информации), запрошенных в соответствии с настоящим пунктом, не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является получение ответов на межведомственные запросы и комплектование полного пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация ответов на запросы, поступившие от Роспотребнадзора и иных органов, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, изложенных в заявлении.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 6 рабочих дней.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является наличие необходимости в получении информации от иных органов.

**3.2.3. Оказание консультации заявителю**

Должностное лицо Управления, ответственное за предоставление муниципальной услуги, изучает в течение 7 рабочих дней предоставленные заявителем документы.

По результатам анализа заявления и предоставленных заявителем документов специалист в течение 5 рабочих дней оформляет и передает документы, необходимые для организации планируемого мероприятия, оказывает консультативную и методическую помощь.

Результатом административной процедуры является консультация, методическая поддержка.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подготавливает в течение 7 рабочих дней проект ответа заявителю.

Способ фиксации результата административной процедуры – регистрация должностным лицом Управления ответа заявителю.

**3.3. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

2) формирование заявления;

3) прием и регистрация должностным лицом Управления заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) формирование и направление должностным лицом Управления запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия;

5) оказание консультационной, методической поддержки;

6) получение сведений о ходе рассмотрения заявления;

7) получение результата предоставления муниципальной услуги;

8) осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

**3.3.1. Получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги**

Информацию о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги можно получить:

- на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский Самарской области;

- в ЕПГУ (РПГУ).

**3.3.2. Формирование заявления**

 Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на ЕПГУ (либо с использованием РПГУ), без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме (с момента подготовки соответствующих сервисов). Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления, заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

**3.3.3.Прием и регистрация Управлением заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Электронное заявление становится доступным для должностного лица Управления, ответственного за прием и регистрацию заявления, в государственной информационной системе, используемой Управлением для предоставления муниципальной услуги (далее – ГИС).

Управление обеспечивает:

а) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления, либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Регистрация заявления, представленного заявителем, указанным в пункте 3.3 настоящего Административного регламента способом в Управлении, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случае представления заявления в электронной форме ЕПГУ (РПГУ) вне рабочего времени Управления либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения заявления считается первый рабочий день, следующий за днем представления заявителем указанного заявления.

**3.3.4. Формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия**

Формирование и направление Управлением запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия осуществляется в соответствии с пунктом 3.2.2 настоящего Административного регламента.

**3.3.5 Оказание консультации, методической поддержки**

Оказание консультации, методической поддержки осуществляется в соответствии с пунктом 3.2.3 настоящего Административного регламента.

**3.3.6. Получение сведений о ходе рассмотрения заявления**

Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления муниципальной услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ (РПГУ). Заявитель имеет возможность по собственной инициативе в любое время просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и начале процедуры предоставления муниципальной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении муниципальной услуги и возможности получить результат предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**3.3.7. Получение результата предоставления муниципальной услуги**

Заявитель в качестве результата предоставления муниципальной услуги получает документ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (УКЭП) уполномоченного должностного лица Управления, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ (РПГУ).

**3.3.8. Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги**

Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284.

**3.4. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в случае обращения
заявителя в МФЦ**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия;

3) оказание консультации, методической поддержки;

4) информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги.

**3.4.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых
для предоставления муниципальной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением и прилагаемыми к нему документами согласно [пункту 2.6](#P130) настоящего Административного регламента в МФЦ.

Выполнение административной процедуры осуществляет специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, при поступлении заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в МФЦ при личном обращении заявителя устанавливает полномочия заявителя, проверяет комплектность и правильность оформления документов.

В случае отсутствия у заявителя оформленного заявления о предоставлении муниципальной услуги сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, оказывает содействие в оформлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, в том числе с использованием программных средств. В оформленном заявлении заявитель собственноручно указывает свои фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), ставит дату и подпись.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, после проверки полноты и правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

а) производит сканирование документов, представленных заявителем;

б) формирует, подписывает и передает заявителю расписку о приеме документов с использованием программных средств в двух экземплярах, в которой указываются:

- наименование МФЦ;

- дата и номер регистрации заявления и документов в электронном журнале регистрации заявлений;

- информация о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии));

- опись документов, принятых от заявителя, с указанием их наименования, формы их представления, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;

- срок оказания муниципальной услуги;

- персональный логин и пароль для мониторинга предоставления муниципальной услуги в «персональном кабинете» на официальном сайте МФЦ в сети Интернет;

- фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы;

- справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход предоставления муниципальной услуги;

в) осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в электронном журнале регистрации заявлений.

Максимальный срок выполнения действий составляет 12 минут.

В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в МФЦ по почте специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов:

а) производит сканирование документов, представленных заявителем;

б) осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в электронном журнале регистрации заявлений.

Максимальный срок выполнения действий составляет 30 минут.

В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в МФЦ по электронной почте или через портал специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в электронном журнале регистрации заявлений.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут.

Специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, после регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в электронном журнале регистрации заявлений осуществляет:

а) направление отсканированных копий, зарегистрированных в МФЦ документов, поступивших от заявителя на личном приеме или по почте, в Управление по электронной почте;

б) перенаправление поступивших по электронной почте от заявителя документов в МФЦ в Управление по электронной почте.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

Результатом выполнения рассматриваемой административной процедуры является направление в Управление заявления и прилагаемых к нему документов о предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель (представитель заявителя) для получения результата предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе имеет право обратиться непосредственно в орган, уполномоченный на принятие решения о предоставлении муниципальной услуги. Фиксация результата выполнения рассматриваемой административной процедуры осуществляется путем регистрации представленных документов в электронном журнале регистрации заявлений с отметкой о дате направления документов о предоставлении муниципальной услуги в Управление. Максимальный срок выполнения процедуры составляет один рабочий день.

Результат административной процедуры фиксируется должностным лицом МФЦ в ГИС СО «МФЦ».

**3.4.2. Формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия**

Формирование и направление запросов, получение ответов в рамках межведомственного взаимодействия осуществляется Управлением в соответствии с пунктом 3.2.2 настоящего Административного регламента.

**3.4.3. Оказание консультации, методической поддержки, подготовка документов для проведения мероприятий**

Оказание консультации, методической поддержки, подготовка документов для проведения мероприятий осуществляется Управлением в соответствии с пунктом 3.2.3 настоящего Административного регламента.

**3.4.4. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ**

При наличии в заявлении указания о выдаче результатов оказания услуги через МФЦ, Управление передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю) способом, согласно заключенным соглашениям о взаимодействии между Администрацией (Управлением) и МФЦ в порядке, утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797. Порядок и сроки передачи таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии, заключенным ими в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797.

**3.4.5. Информирование заявителя о результате предоставления муниципальной услуги**

Сотрудник МФЦ информирует заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги способом, указанным заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги.

Способ уведомления заявителя о результатах предоставления муниципальной услуги выбирается заявителем при обращении за оказанием муниципальной услуги.

Результатом выполнения административной процедуры является уведомление заявителя о получении из Управления ответа заявителю.

Максимальное время, затраченное на административное действие, не должно превышать 1 (одного) рабочего дня со дня поступления в МФЦ из Управления результата предоставления муниципальной услуги.

Прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом муниципальной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи. Работник МФЦ осуществляет следующие действия:

а) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) проверяет полномочия представителя (в случае обращения представителя);

в) определяет статус исполнения заявления заявителя в ГИС СО «МФЦ»;

г) распечатывает результат предоставления муниципальной услуги в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе и заверяет его с использованием печати МФЦ (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях – печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

д) заверяет экземпляр электронного документа на бумажном носителе с использованием печати МФЦ (в предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации случаях – печати с изображением Государственного герба Российской Федерации);

е) выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

ж) запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.

**Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется на постоянной основе должностными лицами Управления, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги. Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц Управления. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок:

а) решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

б) выявления и устранения нарушений прав граждан;

в) рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

**4.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий). Граждане, их объединения и организации также имеют право:

а) направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;

б) вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

Должностные лица Управления принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих.**

**5.1. Право заявителя на обжалование**

Заявитель имеет право на обжалование решения и (или) действий должностных лиц Управления, работников МФЦ при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с действующим законодательством (далее – жалоба).

**5.2. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

а) к заместителю Главы муниципального района Красноярский Самарской области, курирующего Управление – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, Управления, на решение и действия (бездействие) руководителя Управления;

б) к руководителю МФЦ – на решения и действия (бездействие) работника МФЦ;

в) к учредителю МФЦ – на решение и действия (бездействие) МФЦ;

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала**

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Уполномоченного органа, ЕПГУ (РПГУ), а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

**5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации № 1198.

Приложение

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

 «Защита прав потребителей на

территории муниципального района

Красноярский Самарской области»

Главе муниципального района

Красноярский Самарской области

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

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

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. полностью)

Адрес регистрации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес фактического местонахождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Адрес электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление о предоставлении муниципальной услуги

Прошу предоставить мне муниципальную услугу «Защита прав потребителей на территории муниципального района Красноярский Самарской области»

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

Ответ прошу направить: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать по почте или на электронный адрес)

Приложение: на \_\_\_л.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)